DIFFERENZVERHÄLTNISSE 16

Burçin Ladberg

Erfahrungen, Sichtweisen und Aushandlungsprozesse zwischen Hilfe und Kontrolle im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Eine Interviewstudie mit Fachpersonen und Adressierten

UOLP

CENTER FOR MIGRATION
EDUCATION AND
CULTURAL STUDIES

„Differenzverhältnisse“ – Schriftenreihe des Centers for Migration, Education and Cultural Studies (CMC) an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg

Herausgegeben wird die Reihe von Rudolf Leiprecht und Angela Janssen (Diversitätsbewusste Sozialpädagogik), Martin Butler (Amerikanistik), Karen Ellwanger (Materielle Kultur) und Fatoş Atali-Timmer (Migration und Bildung).

Historische und gesellschaftliche Prozesse führen zur Herstellung von Unterschieden und Unterscheidungen, die in unterschiedlicher Weise macht- und bedeutungsvoll werden können. Dabei geht es auch um soziale Kategorisierungen und um soziale Gruppenkonstruktionen (etwa um Vorstellungen und Praxisformen zu sozialer Klasse/Schicht, Ethnie/Nation/Kultur, Geschlecht/Sexualität, Behinderung/Beeinträchtigung oder Generation/Alter), und meist sind die Einteilungen entlang solcher Unterschiede für die davon betroffenen Menschen mit Benachteiligungen und Einschränkungen bzw. – gewissermaßen auf der jeweils ‚anderen Seite‘ – mit Privilegien verbunden.

Die Beiträge der Schriftenreihe beziehen sich auf solche Differenzverhältnisse und thematisieren sie kritisch aus unterschiedlichen Perspektiven: Texte aus den Erziehungs- und Bildungswissenschaften (z. B. Sozialpädagogik und Migrationspädagogik), den Sprach-, Literatur- und Kulturwissenschaften (z. B. Anglistik/Amerikanistik, Germanistik/Deutsch als Zweitsprache, Materielle Kultur) oder den Sportwissenschaften, wobei interdisziplinäre Verbindungen und transdisziplinäre Überschreitungen vielfach vorkommen und sich als weiterführend erweisen.

Burçin Ladberg

Erfahrungen, Sichtweisen und Aushandlungsprozesse zwischen Hilfe und Kontrolle im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Eine Interviewstudie
mit Fachpersonen und Adressierten

UOLP

Oldenburg, 2026

University of Oldenburg Press (UOLP)
Postfach 5641
26046 Oldenburg

uolp@uol.de
www.uol.de/bis/uolp
Satz / Layout: BIS-Druckzentrum, Dörte Sellmann

ISBN 978-3-8142-2426-8

Inhalt

Einleitung 11

Entwicklung einer Forschungsfrage entlang von Praxisproblemen 11
Aufbau meines Textes 15
Lesehinweise 17
Abkürzungsverzeichnis 21
Abbildungs – und Tabellenverzeichnis 21
Danksagung 22

A – Theoretischer Hintergrund

1 Theoriebezogene Ausgangspunkte und die Frage nach der Kinder- und Jugendhilfe als Sozialer Dienst 25

2 Profession und Professionalität und die beruflichen Handlungsfelder Sozialer Arbeit 30

2.1 Soziale Arbeit als eine spezifische Profession 31
2.2 Die Profession Soziale Arbeit und die Frage der Anerkennung 35
2.3 Soziale Arbeit als eine Ansammlung widersprüchlicher Handlungsfelder 38
2.4 Zu weiteren inhaltlichen Elementen der spezifischen Profession Soziale Arbeit: ein Netzwerk von Theorien 41
2.4.1 Reflexive Professionalität einer personenbezogenen Dienstleistung (Dewe/Otto) 44
2.4.2 Sozialräume aneignen und gestalten (Deinet/Reutlinger/Krisch) 45

2.4.3 Lebenswelt/Lebenslage/Bewältigung (Thiersch/Böhnisch) 47
2.4.4 Diversitätsbewusstes Reflektieren und Handeln, dabei gesellschaftlich-subjektive Möglichkeitsräume wahrnehmend (Leiprecht) 50
2.4.5 Berücksichtigung von Geschlechterverhältnissen (Brückner) 53
2.4.6 Menschenrechtsprofession (Staub-Bernasconi) 56
2.4.7 Theorieansätze im Kontext von Ansprüchen und Herausforderungen in neoliberalen Zeiten 59
2.4.8 Eine reflexive und reflektierte Professionalität 61

3 Sozialpädagogische Familienhilfe: Eine kurze Geschichte mit langer Vergangenheit 63
3.1 Zur längeren Vergangenheit … 64
3.2 Zur kürzeren Geschichte: die Entwicklungen in den 1990er Jahren und die rechtlichen Regelungen zu Sozialpädagogischer Familienhilfe 67

4 Spannungsverhältnisse und professionelle Perspektiven in der Sozialpädagogischen Familienhilfe 74
4.1 „Irritierende Freiwilligkeit" in der Sozialpädagogischen Familienhilfe – Kindeswohl, Macht und Perspektiven der Adressat*innen 75
4.2 Familie in der pluriforwmen Gesellschaft: Historische Entwicklung und professionelle Perspektiven in der Sozialpädagogischen Familienhilfe 78
4.2.1 Familiensysteme und Akteur*innen in Familien, adressiert durch die Sozialpädagogische Familienhilfe 79
4.2.2 Historisch-gesellschaftliche Entstehung und Wandel der Familienform 82
4.3 Der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) und die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) im Spannungsverhältnis – eine forschungsbezogene Gegenüberstellung 84
4.4 Casemanagement im Allgemeinen Sozialen Dienst als neuer Ansatz 89

4.5 Dialog oder Direktive? Hilfeplanung zwischen ASD, SPFH und Familien – Aushandlungsprozesse in der sozialpädagogischen Praxis 93
4.6 Anforderungsprofil für Familienhelfer*innen in der pluriformen Gesellschaft: Qualität, Kompetenz und gesellschaftliche Herausforderungen 96
4.7 Forschungsstand zum Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle in der Sozialpädagogischen Familienhilfe 99

B – Empirischer Teil

1 Forschungsfrage, Methode und Vorgehensweise 107
1.1 Forschungsfrage 107
1.2 Auswahl der Methoden und Verfahren 109
1.2.1 Forschungsdesign 109
1.2.2 Erhebungsmethode: themenfokussiertes Interview mit einem Interviewleitfaden 109
1.2.3 Datensicherung, Datenaufbereitung und Datenschutz 110
1.2.4 Auswertungsverfahren: qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz, unterstützt durch eine Computersoftware 111
1.3 Durchführung der Forschung 114
1.3.1 Überblick: Anzahl der Befragten, soziale Daten zu den Befragten, Orte des Interviews, Interviewlänge, Rekrutierung der Interviewpartner*innen 114
1.3.2 Dreifachperspektive bei der Auswahl der Interviewten 116
1.3.3 Erstellung von Interviewleitfäden 118
1.3.4 Information der zu Befragenden und Durchführung der Interviews 120
1.3.5 Transkription und Aufbereitung des Interviewmaterials 121
1.3.6 Anonymisierung und Übersicht zur Neubenennung der Interviewten 122
1.3.7 Die ersten Daten aus den Pretests zur Vorbereitung der Untersuchung 123

1.3.8 Zugänge zu den Interviewpartner*innen – zwischen wissenschaftlicher Forschung und gelebter Praxis 135
1.3.9 Reflexion meiner Position als Forscherin und Praktikerin 137
1.3.10 Datenauswertung: Codierung 139
1.3.11 Gütekriterien der qualitativen Untersuchung 143

2 Ergebnisse meiner empirischen Untersuchung 147
2.1 Hauptkategorie Vertrauen 148
2.2 Vertrauen und ihre Subkategorie Nähe und Distanz aus Sicht der Casemanager*innen 149
2.3 Vertrauen und ihre Subkategorie Nähe und Distanz aus Sicht der Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen 160
2.4 Vertrauen und ihre Subkategorie Nähe und Distanz aus Sicht der Adressatinnen 168
2.5 Theoretisch-reflektierende Zusammenfassung aus den Interviews zu Vertrauen, Nähe und Distanz 177

3 Hauptkategorie: Barrieren 183
3.1 Barrieren und ihre Subkategorie Rassismus/Diskriminierung aus der Sicht der Casemanager*innen 185
3.2 Barrieren und ihre Subkategorie Rassismus/Diskriminierung aus der Sicht der Familienhelfer*innen 200
3.3 Barrieren und ihre Subkategorie Rassismus/Diskriminierung aus der Sicht der Adressatinnen 217
3.4 Theoretisch-reflektierende Zusammenfassung zu Barrieren und Rassismus/Diskriminierung 223

4 Hauptkategorie Hilfe und Kontrolle 233
4.1 Hilfe oder Kontrolle aus der Sicht der Casemanager*innen 234
4.2 Hilfe oder Kontrolle aus der Sicht der Familienhelfer*innen 242
4.3 Hilfe oder Kontrolle aus der Sicht der Adressatinnen 246

4.4 Theoretisch-reflektierende Zusammenfassung zu Hilfe oder Kontrolle 250

5 Vergleichende Reflexion zentraler Kategorien: Vertrauen, Barrieren und Hilfe/Kontrolle im Spannungsfeld unter Fachpersonen und zwischen Fachpersonen und Adressatinnen 258

5.1 Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle aus Sicht der Casemanager*innen 259

5.2 Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle aus Sicht der Familienhelfer*innen 262

5.3 Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle aus Sicht der Adressatinnen 266

5.4 Bilanz und weiterführende Perspektive 269

6 Tiefenanalyse: Differenzen, Widersprüche und Ignoranzen in den Kategorien Vertrauen, Barrieren und Hilfe/Kontrolle 270

6.1 Vertrauen: Professionelle Beziehung vs. subjektive (Un-)Sicherheit 270

6.2 Barrieren: Sprachdefizite oder institutioneller Rassismus? 272

6.3 Hilfe und/oder Kontrolle: Wer definiert das Problem? 273

6.4 Widersprüche und Ignoranzen: Das Unsagbare im Raum 274

6.5 Zusammenfassende Perspektive 275

7 Hauptfazit: Vertrauen und Hilfe in der Schwebe – Barrieren, Kontrolle, Ambivalenzen und dissonante Wirklichkeiten in der Sozialpädagogischen Familienhilfe 275

7.1 Ungenügende Arbeitsbedingungen: nicht nur Nicht-Sehen oder Sehen, sondern stets Nichts-Tun? 276

7.2 Vertrauen: Ein asymmetrisches, fragiles Konstrukt 279

7.3 Barrieren: Differenzzuschreibungen, Rassismus und ‚das Nicht-Gesagte' 280

7.4 Hilfe/Kontrolle: Nicht ‚sowohl-als-auch', sondern ‚entweder-oder' mit gefährlichen Kipppunkten 281

7.5 Worüber in den Interviews nicht geredet wurde: Wer hilft den Helfer*innen, wer kontrolliert die Kontrolleur*innen? 281
7.6 Reflexiver Schluss: Vertrauen verlangt Struktur, nicht nur Haltung 283
7.7 Abschließender Reflexionsimpuls 284

Literaturverzeichnis 287

Einleitung

Entwicklung einer Forschungsfrage entlang von Praxisproblemen

Mein Forschungsinteresse entwickelte sich entlang von Problemen, die ich in meiner eigenen beruflichen Praxis als Fachperson in der *Sozialpädagogischen Familienhilfe* (SPFH) beobachtete. Bei der SPFH handelt es sich um eine ambulante und vor allem aufsuchende Form von Begleitung, Beratung und Unterstützung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe (§ 31, SGB VIII), d. h. ich war auch in den Wohnungen der jeweiligen Familien unterwegs und arbeitete mit und für die Akteur:innen in den Familien (Kinder, Mütter, Väter, …). Diese Tätigkeit übte ich sieben Jahre lang im Rahmen einer professionellen Vollzeitbeschäftigung bei einem *Freien Träger* intensiv aus, und durch sie habe ich alltagsnahe Einblicke in das Handlungsfeld erhalten und viele Erfahrungen gemacht. Ich konnte das Feld aus der ‚Nähe' über eine lange Zeit hinweg beobachten und versuchte dabei, im Rahmen meiner Reflexionen immer mehr eine *multiperspektivische Sicht* einzunehmen.

Als Praktikerin in der Familienhilfe bin ich einerseits beteiligte Akteurin innerhalb dieses Systems der Kinder- und Jugendhilfe und repräsentiere die Seite der Profession *Soziale Arbeit*, allerdings mit dem Zusatz, dass ich mich als *Sozialpädagogische Familienhelferin* verstehe und so innerhalb der Professionsdebatte eine spezifische Position einnehme. Diese professionelle Position ist mit begründeten Selbstansprüchen verbunden, die jedoch in der Praxis oft nicht oder nicht vollständig eingelöst werden können (dazu später mehr). Allerdings führt diese Position, da sie mit Fachwissenschaft verbunden ist, zu einer besonderen [eben auch – wie bereits erwähnt (s. o.) – multiperspektivischen] Wahrnehmung und Aufmerksamkeit.

So beobachtete ich ein deutliches Spannungsverhältnis zwischen den unterschiedlichen Beteiligten, etwa den Fachpersonen des *Allgemeinen Sozialen Dienstes* (ASD) im Jugendamt, den Fachpersonen der SPFH bei freien Trägern, den pädagogischen Fachpersonen in der Schule oder/und in der Kindertagesstätte, aber eben auch den adressierten Familien und ihren Mitgliedern. Vor allem die pädagogisch-fachlichen Ebenen und Institutionen/Organisationen trugen häufig zu komplexen und oft kaum durchdringbaren und fassbaren, irgendwie diffusen Hindernissen bei, die die Wege zu einvernehmlichen, sachangemessenen und lösungsorientierten Kooperationen erheblich erschwerten, wenn nicht sogar verunmöglichten. Zugleich wirkten diese Hindernisse auf alle ‚Involvierten' und Betroffenen ein und untermauerten sowie verstärkten durch ihre Nicht-Bewältigung die zuvor erwähnten Spannungsverhältnisse. Allerdings konnte das Ziel einer *Kooperation*, die zugleich ein Mittel ist, nicht unbedingt immer bei allen Beteiligten als wirkliches Interesse vorausgesetzt werden. Mit meiner zunehmenden praktischen Erfahrung als Fachkraft der SPFH bekam ich eine Ahnung davon, welche Prozesse und Mechanismen hier eine Rolle spielen könnten. Hilfe, Kontrolle, Professionalität und Subjektivität sind auf einer wissenschaftlichen Ebene definierbare und auch wandelbare Begriffe, die mit spezifischen Begründungszusammenhängen, Debattenkulturen, Verfahren und Methoden verbunden sind. Zugleich werden sie aber in der praktischen Tätigkeit, den darauf bezogenen Institutionen bzw. Organisationen Sozialer Arbeit und den politischen Ebenen (z. B. Sozialpolitik) gedeutet, interpretiert und ‚flexibel' eingesetzt, und dies mit verschiedenen Interessen und in recht unterschiedlicher Weise.

Als eine der Beteiligten in der Praxis wirkte ich an diesen Prozessen der Deutung und Interpretation aktiv mit, wobei mein ‚Einfluss' innerhalb meines spezifischen Möglichkeitsraumes zwar beschränkt war, ich mich jedoch keineswegs völlig machtlos oder handlungsunfähig fühlte.

In der Praxis beobachtete ich für und mit den erwähnten Begriffen besondere Spannungssituationen. Auf der amtlich-behördlichen Seite sehe ich oft sich selbst rechtfertigende Denk- und Handlungsmuster, die weit von einem Ansatz entfernt sind, der den individuellen Subjekten, die sich in prekären Lebenslagen befinden, eine Unterstützung bei ‚Lösungen' in schwierigen Verhältnissen anbieten würde. Ich erfahre die amtlich-behördliche Seite häufig eher als einen hemmenden und

zusätzlich belastenden Faktor beim Versuch der Verbesserung einer komplexen Gesamtsituation.

Ich nahm mir jedenfalls vor, die Geschehnisse in Form von Notizen zu protokollieren. Die Aufgaben, die das grundlegende Dienstleistungsverständnis von Sozialer Arbeit (hier in den Handlungsfeldern von *ASD* und *SPFH*) ausmachen, werden häufig mit Begriffen wie ‚Hilfe' und ‚Kontrolle' beschrieben. Bei der Definition dieser Begriffe gibt es – wie bereits erwähnt – auf wissenschaftlicher Ebene eine Fachdebatte und gleichzeitig Deutungs- und Interpretationsunterschiede auf (sozial-)politischen, institutionell-organisationalen und professionellen Ebenen.

Darüber hinaus ist aber auch ein Unterschied zwischen einem jeweils idealen Verständnis, welches ich als Selbstanspruch bezeichne, und einer ‚gelebten' Realität festzustellen. Dies ist ein Phänomen, das ich persönlich häufig im Rahmen meiner eigenen beruflichen Erfahrung erlebt und erfahren habe. Ich konnte feststellen, dass in vielen Fällen weder die amtlich-behördliche Seite noch die Akteur*innen der Freien Träger noch die einzelnen professionellen Individuen ihren eigenen – teilweise auf dem ‚Papier' bzw. im Internet formulierten – Ansprüchen gerecht werden. Solche Inkonsistenzen wurden jedoch selten explizit thematisiert. Vielmehr ließen sich Verdeckungszusammenhänge feststellen, die mit spezifischen Rechtfertigungsmustern verbunden waren, aber auch mit Schutzmechanismen, hinter denen eine systematisch-strukturelle Überforderungssituation vermutet werden konnte.

Diesen Phänomenen wollte ich auf den Grund gehen. Ich hatte mir also vorgenommen, durch eine explizite Forschungsarbeit die Probleme in diesem komplexen Handlungsfeld genauer zu herauszuarbeiten. Dazu musste ich eine Möglichkeit finden, dass die einzelnen Beteiligten ihre subjektive Wahrnehmung, ihr Rollenverständnis, ihre Lesart der Situation und ihre Erwartungen selbst formulieren können, und zwar so, dass ich zugleich die Gründe für die Wahrnehmungen und Lesarten und ihre jeweiligen sozialen und strukturellen Kontexte feststellen kann. Wenn dies gelingt, lässt sich, so meine Hoffnung, eine Erfassung von Komplexität und relevanten Faktoren erreichen und damit die reflexive Grundlage für die Arbeit im Handlungsfeld der SPFH verbessern. Mir war also klar, dass ich im Rahmen der Forschung mit den entsprechenden Akteur*innen sprechen und ich sie dabei zu Praxisbeschreibungen und Reflexionen anregen musste; das *Interview* erschien mir dafür eine geeignete Forschungsmethode zu sein. Die Summe

dieser verbalen Daten und ihrer Analyse sollte die Wahrnehmung des gesamten Spektrums des Spannungsfeldes ermöglichen. Zugleich könnten die Ergebnisse, so meine Hoffnung, einen Beitrag zum Entwurf einer Handlungsstrategie zur Auflösung des Spannungsfeldes darstellen und darüber hinaus eine systematische Basis für weitere Forschungen (etwa in Form teilnehmender Beobachtungen in Kombination mit quantitativen Befragungen) anbieten.

Nach und nach entwickelte ich vor dem Hintergrund meiner praktischen Tätigkeit sowohl eine zunächst provisorische Heuristik als auch einen zunächst provisorischen Fragensatz mit mehreren Teilfragen für ein eigenes empirisches Forschungsvorhaben. Noch ohne wissenschaftliche Durchdringung von Begriffen wie z. B. Hilfe und Kontrolle (aber auch Professionalität, Sozialer Dienst, Diversität oder Subjektivität) hatte ich für mein eigenes Handlungsfeld mehrere miteinander verbundene Fragen formuliert:

> Wie gestalten Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle in ihrer alltäglichen Arbeit, welchen Anforderungen sind sie ausgesetzt, wie beschreiben sie ihr Handeln, auf welche Vorstellungen von Professionalität greifen sie dabei zurück und lassen sich hier Inkonsistenzen feststellen?

Beginnend mit diesem Fragensatz für die Forschung habe ich mich – und zwar parallel zu meiner praktischen Arbeit in der SPFH – mit den für dieses Handlungsfeld relevanten Fachdiskursen und ihrer Geschichte befasst. Dabei habe ich u. a. darauf geachtet, ob und – wenn ja – in welcher Weise meine zunächst wissenschaftlich nur vorläufig informierte Frage auch *nach* dem entsprechenden Erkenntnisgewinn durch die genauere Sichtung der gegenstandsbezogenen Fachdiskurse noch Sinn macht. Zugleich führte die intensive Befassung mit den Fachdiskursen zu einer theoriebezogenen Erweiterung und Präzisierung für die eigene Heuristik.

Meine Befassung mit den Theoriediskursen werde ich in den folgenden Ausführungen (*im Abschnitt A*) erläutern und nachvollziehbar machen, bevor ich (*im Abschnitt B*) die Vorgehensweise (Zugang zum Feld, Datenerhebung und Datenauswertung) bei meiner empirischen Forschung vorstelle und anschließend die zentralen Ergebnisse präsentiere und diskutiere.

Ein Ergebnis meiner Befassung mit den wissenschaftlichen Diskursen war – um dies schon vorwegzunehmen –, dass die oben genannte Forschungsfrage zwar wei-

terhin Sinn macht und ich sie in meiner empirischen Forschung benutzen kann. Deutlich wurde aber, dass sie ergänzt werden muss, was ich auch getan habe (s. u. Abschnitt *B: Empirischer Teil*: *1 Forschungsfrage*). Beispielsweise habe ich jetzt den Bereich der Interviewten um die Adressierten der SPFH erweitert, was auch im Titel der vorliegenden Publikation, die erst nach Abschluss der empirischen Erhebung von Daten und ihrer Analyse entstand, deutlich wird.

Zugleich verfügte ich jetzt neben einem praxisbezogenen *Handlungsimpuls zur Forschung* auch über eine (breitere und tiefere) *Orientierungs- und Aufmerksamkeitsgrundlage aus den gegenstandsbezogenen Fachdebatten*.

Aufbau meines Textes

Einleitung

Diese Arbeit befasst sich mit den Herausforderungen und Spannungsfeldern im Handlungsfeld *Sozialpädagogische Familienhilfe* (SPFH). Ein Ausgangspunkt ist meine eigene biografische und professionelle Verortung sowie die Entwicklung einer Forschungsfrage entlang von Praxisproblemen. Die Arbeit ist in einen theoretischen und einen empirischen Teil gegliedert.

Theoretischer Hintergrund (A)

Die Arbeit beginnt mit einer theoretischen Einordnung der Kinder- und Jugendhilfe als Sozialer Dienst und untersucht die Profession und Professionalität der Sozialen Arbeit. Es wird auf die spezifischen Herausforderungen und Anerkennungsfragen dieser Profession eingegangen. Zudem werden verschiedene theoretische Konzepte betrachtet, darunter reflexive Professionalität, Sozialraumorientierung, Lebensweltansätze, Diversitätssensibilität, Geschlechterverhältnisse und die Sozialarbeit als Menschenrechtsprofession. Anschließend wendet sich die Arbeit dem Handlungsfeld der SPFH zu, dessen historische Entwicklung und rechtlichen Rahmenbedingungen analysiert werden. Die Diskussion um die ‚irritierende Freiwilligkeit' von SPFH sowie die Bedeutung von Familie in einer pluralen Gesellschaft werden vertieft. Zudem erfolgt eine Gegenüberstellung von ASD und SPFH, um zentrale Spannungsfelder und Herausforderungen herauszuarbeiten.

Empirischer Teil (B)

Der empirische Teil widmet sich der Forschungsfrage und dem methodischen Vorgehen. Es werden themenfokussierte Interviews (n = 15) durchgeführt und die erhobenen verbalen Daten werden anschließend mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Die Auswahl der Interviewpartner*innen umfasst Mitarbeiter*innen des ASD, sozialpädagogische Familienhelfer*innen und Adressierte der Hilfeleistungen.

Diese Arbeit versteht sich als forschende Bemühung, die Widersprüchlichkeiten und Herausforderungen innerhalb des Handlungsfeldes *Sozialpädagogische Familienhilfe* aus unterschiedlichen Perspektiven heraus sichtbar zu machen. Dabei wurde nicht nur analysiert, wie Fachpersonen professionelles Handeln begründen und strukturieren, sondern auch, welche Erfahrungen und Deutungsmuster von Seiten der Adressat*innen in Erscheinung treten. In diesem Spannungsfeld zwischen Hilfe, Kontrolle, Vertrauen und strukturellen Barrieren ergeben sich vielfältige, teils widersprüchliche Handlungslogiken. Die gewonnenen Erkenntnisse können als Impuls für eine kritisch-reflexive Weiterentwicklung sozialpädagogischer Praxis und Theorie gelesen werden – ohne den Anspruch, eindeutige Lösungen zu liefern, wohl aber mit dem Anliegen, bestehende Spannungen und blinde Flecken genauer zu beleuchten.

Ergebnisse und Diskussion

Die Untersuchung eröffnet eine differenzierte Perspektive auf das Spannungsfeld von Hilfe, Kontrolle und Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH). Bereits die ersten Auswertungen der leitfadengestützten Interviews zeigen: Hinter den scheinbar klaren Konzepten professioneller Hilfe verbergen sich komplexe, widersprüchliche Prozesse. Die Erfahrungsberichte und Beschreibungen von Casemanager*innen, Familienhelfer*innen und Adressat*innen lassen erkennen, dass das Verhältnis von Unterstützung und Kontrolle, von Nähe und Distanz sowie von Vertrauen und Skepsis keineswegs einfach oder stabil ist.

Die Auswertungen zeigen, dass die Interaktionen innerhalb der SPFH nicht nur von individuellen Haltungen abhängen, sondern stark von strukturellen und institutionellen Rahmenbedingungen gerahmt und durchdrungen sind und beeinflusst werden. Dabei treten subtile Spannungen, dissonante Erwartungen und teils implizite Barrieren zutage, die bislang wenig untersucht wurden. Die

Analyse legt nahe, dass die alltägliche Praxis der SPFH von Ambivalenzen durchzogen ist, die in offiziellen Handlungsleitlinien oft nicht erfasst werden.

Beleuchtet werden insbesondere drei zentrale Dimensionen, die sich im Verlauf der Analysen zu den Interviews herauskristallisiert haben: Vertrauen, Barrieren und das ambivalente Verhältnis von Hilfe und Kontrolle. In der Diskussion werden diese Kategorien nicht nur beschreibend dargestellt, sondern im Kontext der theoretischen Konzepte von Macht, institutioneller Verantwortung und Diversitätssensibilität reflektiert. Dabei wird deutlich: Die SPFH ist kein sicherer Raum im Sinne einer strukturell abgesicherten Unterstützung, sondern ein dynamisches, manchmal fragiles System, in dem Erfahrungen von Vertrauen, Unterstützung und Bedrohung eng miteinander verwoben sind.

Die Ergebnisse dieser Arbeit eröffnen damit einen Reflexionsraum: Sie machen sichtbar, wie professionelles Handeln zwischen ethischer Orientierung, rechtlichen Vorgaben und realen Machtasymmetrien navigiert – und wie Adressatinnen diese Praktiken erleben. Zugleich weisen sie auf unterschätzte Spannungsfelder und Aspekte hin, die in der Forschung und Praxis der SPFH bisher wenig Beachtung fanden. Dieses Zusammenspiel von theoretischem Wissen und empirischer Evidenz liefert Ansatzpunkte für eine kritisch-reflexive Weiterentwicklung sozialpädagogischer Praxis und weitere Untersuchungen.

Lesehinweise

Gendergerechte Schreibweise mit dem sog. Gender-Sternchen

Um eine Beschränkung auf das generische Maskulin zu vermeiden, benutze ich in meinen eigenen Texten das sog. Gender-Sternchen (*). Damit möchte auch ich, ähnlich wie viele Kolleg*innen in neueren Fachtexten und Lehrwerken, „auf eine aktuell immer noch wirksame männliche und heteronormative Dominanz in den gesamtgesellschaftlichen geschlechtlichen und sexuellen Verhältnissen aufmerksam machen, eine Dominanz, die leider häufig ‚übersehen' wird" (Leiprecht 2024, S. 10). Zudem will ich auf die vielen Leerstellen hinweisen, „die ein ausschließlich binäres Denken zu Geschlechterverhältnissen (z. B. weiblich versus männlich, homosexuell versus heterosexuell) hinterlässt" (ebd.). Zitierte und als Quellen herangezogene Texte belasse ich selbstverständlich in der dort benutzten Schreibweise.

‚Migrationshintergrund'

Die Bezeichnung *Migrationshintergrund* verbreitete sich nach der Jahrtausendwende zunächst in Statistiken, der Sozialforschung und amtlichen Unterlagen, da spätestens nach dem neuen Staatsbürgerrecht im Jahr 2000 die Bezeichnung *Ausländer/Ausländerin* zunehmend obsolet wurde.[1] Es gab immer mehr (junge) Menschen, deren Eltern oder Großeltern nach Deutschland eingewandert waren, die selbst aber (da in Deutschland geboren) die deutsche Staatsangehörigkeit besaßen.[2] Leider geschah auch mit der Bezeichnung *Migrationshintergrund* nach einiger Zeit ähnliches wie zuvor mit *Ausländer/Ausländerin (aber auch mit Asylbewerber/Asylbewerberin, Flüchtling oder Gastarbeiter/Gastarbeiterin)*: Die Bezeichnung wurde und wird oft in einem stereotypen, abwertenden und stigmatisierenden Zusammenhang gebraucht. Und die in dieser Weise markierten Menschen wurden und werden nicht selten auf entsprechende Bezeichnungen reduziert. Mittlerweile werden in offiziellen Statistiken anstatt *Migrationshintergrund* immer häufiger auch die Bezeichnungen *Migrationsgeschichte* oder *Einwanderungsgeschichte* benutzt.[3] Ob dies in den weiteren Fachdebatten ähnlich problematische Bedeutungsmuster hinter und mit den jeweiligen Bezeichnungen verhindert?

Dennoch: Um auf gesellschaftliche Prozesse der Ausgrenzung, Benachteiligung, Besonderung und Einteilung hinzuweisen und diese zu kritisieren, lassen sich Bezeichnungen, die auf bestimmte Großgruppenkonstruktionen aufmerksam machen, nicht immer vermeiden. Ich versuche dann jedoch, auf die mögliche Problematik der Bezeichnung durch die Schreibweisen *mit sog. ‚Migrationshintergrund'* oder *mit (familiärer) Einwanderungsgeschichte* aufmerksam zu machen.

---

1 Im Jahr 2000 trat in Deutschland ein grundsätzlich verändertes Staatsangehörigkeitsrecht in Kraft. Das Prinzip des Erwerbs der Staatsangehörigkeit durch Abstammung bzw. Vererbung (ius sanguinis) wurde um das Territorialprinzip (ius soli) erweitert (vgl. Hanewinkel 2021). Mit einer Reform von 2024 wurde die Einbürgerung nochmals erleichtert (u. a. wurde für in Deutschland geborene Kinder mit Eltern ohne deutsche Staatsangehörigkeit die sog. Optionspflicht abgeschafft).

2 So hatten z. B. im Jahr 2019 „nach Zahlen des Mikrozensus 21,2 Millionen Menschen in Deutschland einen Migrationshintergrund, was 26,0 Prozent der Bevölkerung in deutschen Privathaushalten entspricht. Mehr als die Hälfte davon sind deutsche Staatsangehörige (52,4 Prozent)" (Migrationsbericht 2019, S. 15).

3 Vgl. z. B.: https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/_inhalt.html [23.07.2024].

*Anstatt Kund*innen, Klient*innen oder Nutzer*innen: Adressat*innen*

Im Rahmen der Sozialen Arbeit werden die in der Sozialen Arbeit am Häufigsten verwendeten Begriffe zur Bezeichnung von Adressat*innen oft unbedacht verwendet. Im Kontext des Dienstleistungsdiskurses (hierzu später) sind hier vor allem die Bezeichnungen Kund*in, Klient*in oder Nutzer*in zu nennen. Sie kommen aus unterschiedlichen zeitlichen und fachlichen Kontexten und repräsentieren den fachlichen oder disziplinären Diskurs vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklungen und Charakterisierungen. Es ist unvermeidlich, dass die Begriffe, die in diesem Sinne nicht angemessen verwendet werden, eine Lücke und Verwirrung in der Wahrnehmung verursachen können.

Wenn von Kund*in die Rede ist, denkt man zunächst an eine finanzielle Interessenlage, die keine bestimmte Bindung aufgrund der Einkaufsbeziehung erfordert. Kund*in, Einkauf und Konsum sind jedoch Methaphern, die das, was in den meisten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit stattfindet, nicht treffen, sondern eher verschleiern. So geht z. B. bei einer (vermuteten) Kindeswohlgefährdung in den allermeisten Fällen die ‚Bewegungsrichtung' vom ‚Amt' aus. Die adressierten Sorge- und Erziehungsberechtigten kaufen dabei nichts ein, sondern werden aufgrund rechtlicher Kategorien und Vorgaben in einen Hilfeprozess hineingezogen. Es spricht nichts dagegen, mit den Adressierten respektvoll, freundlich und möglichst vorurteilsfrei umzugehen, im Gegenteil. Dennoch verdeckt der Begriff Kund*in ein grundlegend asymmetrisches Machtverhältnis.

Dies gilt ähnlich auch für den Begriff Klient*in. In Beziehungen zwischen Anwält*innen und ihren Klient*innen beauftragen letztere die ersteren als ihre Rechtsvertretung, ein Recht durchzusetzen oder einen Schaden abzuwehren. Für diesen Auftrag wird bezahlt. Gegenüber dem Jugendamt gibt es für die Adressierten nichts Vergleichbares, So werden bei einer (vermuteten) Kindeswohlgefährdung die Fachpersonen nicht von den Klient*innen beauftragt, sondern nehmen im Auftrag des kodifizierten Rechts das ‚Wächteramt des Staates' wahr (dazu später mehr). Auch hier versteckt der Begriff Klient*in mehr, als er aufhellt, obwohl auch hier für die Fachpersonen nichts dagegensprechen sollte, die Rechte von Adressierten ernst zu nehmen und sich darum zu kümmern, im Gegenteil.

Der Begriff Nutzer*in, der z. B. im Dienstleistungsdiskurs Sozialer Arbeit bevorzugt wird, scheint mir – anders als Kund*in und Klient*in – hingegen ein sinn-

voller Begriff zu sein, der die professionellen Fachpersonen im Hilfeprozess dazu bringen könnte und sollte, nach dem möglichen Nutzen der Hilfe für die Adressierten zu fragen. Meist dürfte sich allerdings erst nach einiger Zeit erweisen, ob und in welcher Weise ein Hilfeprozess für Adressierte nützlich war. Zu Beginn eines Hilfeprozesses ist es oft schwer, für die Betroffenen den Nutzen einer Hilfe herauszuarbeiten, zumal die Hilfe nicht selten auch Bedrohungsmomente verkörpert.

Insgesamt günstiger erscheint mir der Begriff Adressat*in, da mit ihm deutlich auf *eine Seite aufmerksam gemacht wird, die adressiert* und hierfür ihre Gründe und Mittel hat. Mit dem Begriff Adressat*in kann und soll in besonderer Weise „auf die Formungen, Einspurungen und Reduzierungen, die die institutionelle Struktur der Sozialen Arbeit produziert und die zudem häufig auch durch Haltungen und Handlungsweisen der Professionellen noch einmal weiter geformt (oder reduziert) werden", aufmerksam gemacht werden (Bitzan/Bolay 2018, S. 103). Deshalb werde ich auch im Rahmen meiner Forschungsarbeit – genauso wie in meiner aktuellen beruflichen Praxis – diesen Begriff vorzugsweise verwenden.

Soziale Arbeit

Der Begriff *Soziale Arbeit*, in welchem beide Worte großgeschrieben werden, ist ein Ober- und Sammelbegriff, der die historisch in unterschiedlicher Weise entstandenen Handlungsfelder und Berufsgruppen *Sozialpädagogik* und *Sozialarbeit* unter sich vereint (vgl. Belardi 1980). Sozialpädagogik hat eine Entstehungsgeschichte, die stärker mit erzieherischen Problemen bei sozialen Fragen verbunden ist (z. B. Jugendfürsorge, Jugendpflege), während die Entwicklung und Herausbildung von Sozialarbeit eher im Zusammenhang mit einer kommunalen und konfessionellen Armenfürsorge und Wohlfahrtspflege gesehen werden kann (vgl. Hamburger 2003/2012, S. 18/19). Für die Situation in Deutschland teile ich die im Fachdiskurs verbreitete Position[4], bei der von einer Konvergenz dieser beiden historischen Formationen ausgegangen wird und sie „als (weitgehend) identisch" betrachtet werden (ebd., S. 20). Der (Ober-) Begriff *Soziale Arbeit* hat zudem den Vorteil, dass er (übersetzt mit *Social Work*) international anschlussfähiger ist.

4 Vgl. z. B. auch die Selbstpräsentation der Fachgrupe *Sozialpädagogik* an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg (https://uol.de/paedagogik/sozialpaedagogik-diversity-education/selbstverstaendnis) [22.04.2025].

Abkürzungsverzeichnis

Art.	Artikel
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BL	Burćin Ladberg
bzw.	beziehungsweise
ebd.	ebenda
et al.	et alii
etc.	et cetera
32 f.	auf Seite 32 und den folgenden Seiten
FN	Fußnote
GG	Grundgesetz
Hrsg.	Herausgebende
Hvh.	B.L. – Hervorhebung von Burćin Ladberg
KJHG	Kinder- und Jugendhilfegesetz
SGB VIII	Sozialgesetzbuch, Achtes Buch (Kinder- und Jugendhilfe)
SPFH	Sozialpädagogische Familienhilfe
z.n.	zitiert nach

Abbildungs – und Tabellenverzeichnis

– Im Textabschnitt A 4.2.1:
Abb. 1: Pluralität der Familienformen aus der Perspektive von Sozialpädagogischer Familienhilfe (eigene Darstellung) S. 81

– Im Textabschnitt B 1.2.4:
Abb. 2: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz 2014) S. 112

– Im Textabschnitt B 1.3.6:
Tab. 1: Interviewte nach Kohorten und anonymisierten Nachnamen (eigene Darstellung) S. 123

– Im Textabschnitt B 1.3.10:
Abb. 3: Kategorienbildung (eigene Darstellung) S. 143

Danksagung

Mit großer Dankbarkeit blicke ich auf die Zeit zurück, in der diese Dissertation entstanden ist. Diese Dissertation ist nicht nur das Ergebnis wissenschaftlicher Arbeit, sondern auch ein persönlicher Weg voller Begegnungen, Zweifel, Ermutigungen und tiefen Lernens. Dafür danke ich von Herzen all jenen, die mich begleitet, gestützt und inspiriert haben.

Mein besonderer Dank gilt meinem Erstbetreuer, Prof. Dr. Rudolf Leiprecht. Seine außergewöhnliche Verbindung von fachlicher Brillanz und tief empfundener Menschlichkeit hat diese Arbeit auf einzigartige Weise geprägt. Mit einem feinen Gespür für das Wesentliche, großem Vertrauen und einer Geduld, die Mut macht, hat er mich nicht nur fachlich, sondern auch persönlich wachsen lassen. Seine aufmerksame, empathische Art, sein beständiger Glaube an meine Arbeit und seine wertvollen Rückmeldungen haben diese Dissertation erst möglich gemacht. Ich habe ihn als einen Mentor erlebt, der fachliche Exzellenz mit menschlicher Zugewandtheit verbindet – jemand, der nicht nur durch seine wissenschaftliche Kompetenz beeindruckt, sondern auch durch seine Integrität und sein echtes Interesse an den Menschen, die er begleitet. Für all das danke ich ihm von Herzen. Er ist für mich weit mehr als ein wissenschaftlicher Betreuer – ein aufmerksamer Begleiter, ein echter Menschenfreund, dem ich viel zu verdanken habe.

Mein herzlicher Dank gilt auch meinem Zweitbetreuer, Prof. Dr. Christian Spatscheck, für seine fachliche Unterstützung und seine konstruktiven Anregungen und wohlwollende Kritik, die meinen Blick auf die Arbeit geschärft hat.

Tiefen Respekt und Dank schulde ich vor allem den Menschen, die im Mittelpunkt dieser Dissertation stehen: den Adressat*innen und Fachpersonen, die mir Einblicke in ihre Erfahrungen gewährt haben. Ohne sie wäre dieses Projekt nicht möglich gewesen. Ihre Erfahrungen bilden das Herzstück dieser Dissertation. Ihre Offenheit, ihr Vertrauen und ihre Geschichten waren ein Geschenk, dass dieser Arbeit Tiefe und Leben verliehen hat. Sie versteht sich auch als ein Versuch, diesem Geschenk mit Respekt und Sorgfalt zu begegnen.

Besonderer Dank gebührt meinem Ehemann, dessen unermüdliche Liebe und Unterstützung mir während der intensiven Jahre des Schreibens immer wieder Halt gegeben haben.

In tiefer Verbundenheit danke ich meinem verstorbenen Vater, dessen Werte und Lebenshaltung mich bis heute inspirieren. Er fehlt – aber sein Geist und seine Weisheit begleiten mich weiter.

Meiner Mutter, Heike, danke ich für ihre unerschütterliche Liebe und Unterstützung. Ihre Fürsorge und Ihr Vertrauen in mich haben mir stets die Kraft gegeben, weiterzumachen und nie aufzugeben. Sie hat mir immer gezeigt, was wahre Stärke bedeutet.

Ein besonderer Dank geht an meinen besten Freund Fabian Frank, dessen unermüdliche Motivation und sein feines Gespür für Formatierung mir in herausfordernden Momenten eine große Hilfe waren.

Ein besonderer Dank gilt Prof. Dr. Yasemin Karakaşoğlu, deren Wirken ‚Wunderwege' geschaffen hat. Die Begegnung mit ihr war ein Geschenk, das mein Leben nachhaltig verändert und mir neue Horizonte eröffnet hat.

A – Theoretischer Hintergrund

1 Theoriebezogene Ausgangspunkte und die Frage nach der Kinder- und Jugendhilfe als Sozialer Dienst

Theoriediskussionen über die Soziale Arbeit werden in einem Kontext geführt, in dem weitgehend eine Einigkeit über den Begriff der *Vermittlungsaufgabe* besteht, obwohl das kontextuelle Verständnis dieses Begriffs auf unterschiedlichen und komplexen Grundlagen aufbaut. Die Konzentration auf *Vermittlungsaufgabe* ist mit Implikationen für die Analyse und Bestimmung der Aufgaben Sozialer Arbeit im gesellschaftlichen Kontext, ihrer Handlungsspielräume, ihres gesellschaftlichen Status und der Vielfalt ihrer gesellschaftspolitischen Handlungs- bzw. Funktionalisierungsmöglichkeiten verbunden.

Soziale Arbeit kann ganz allgemein „als gesellschaftlich institutionalisierte Reaktion auf typische psychosoziale Bewältigungsprobleme in der Folge gesellschaftlich bedingter Desintegration" bezeichnet werden (Böhnisch 2002, S. 199), eine ‚Reaktion', die sich auf das Gefüge von (menschlichem) Individuum und (menschlicher) Gesellschaft bezieht und zwischen subjektiven und gesellschaftlichen Verhältnissen vermittelt, wobei die *Vermittlung*

- entweder eher den individuellen Subjekten und ihren Bedarfen in prekären Verhältnissen, Krisen und Notlagen gerecht zu werden versucht;
- oder aber eher an der gesellschaftlichen bzw. staatlich-sozialpolitischen Ordnung orientiert ist und ‚Bewältigung' und ‚Integration' dann als Einpassung und Anpassung gelesen wird;
- bzw. eine Position irgendwo dazwischen beschreibt (vgl. zu den entsprechenden Theoriedebatten z. B. Otto/Schneider 1973; Böhnisch 1982; Thiersch/Rauschenbach 1984; Münchmeier 1994; Hornstein 1995; Sünker 1995; Hamburger 2003/2012; Thole 2012; Dewe/Otto 2012).

Die *Vermittlungsaufgabe* in diesem komplexen Kontext bedeutet, dass Soziale Arbeit als vermittelnde Instanz systematisch in einem konstitutiven, strukturellen Widerspruch zwischen der Erfüllung gesellschaftlicher Aufgaben einerseits und den Bedürfnissen und Deutungshorizonten von individuellen Subjekten andererseits verortet ist. Systemisch gefördert, aber eingebettet in die ‚Rationalitäten' und ‚Deutungsmuster' des Lebens, soll in der Sozialen Arbeit versucht werden, zwischen den Anforderungen und Imperativen von Systemen (z. B. gewinnorientierte Produktionsweise entlang eines globalen Marktgeschehens, administrativ funktionierender Nationalstaat mit einer sich je nach Regierungsformation verändernden Sozialpolitik, amtlich-behördliche Institutionen bzw. Organisationen als Anbieter sozialer Dienstleistungen, Angebote freier Träger, oft durch größere Sozialverbände repräsentiert) und den Bewältigungsinteressen und Überlebensbedarfen der Betroffenen in ihren Sozialräumen, Lebenswelten und Lebenslagen unter Berücksichtigung der dortigen Möglichkeitsräume zu vermitteln (vgl. Böhnisch 2019, S. 11; Rauschenbach/Treptow 1984, S. 42; Leiprecht 2020, S. 404 f.). In einem engen Zusammenhang mit den Widersprüchlichkeiten und Ambivalenzen der Vermittlungsaufgabe zeigen sich in der Theoriegeschichte der Sozialen Arbeit in den letzten Jahren neue Schwerpunkte, die zum einen noch stärker auf Adressat*innen als Subjekte und auf Subjektivierung bzw. Subjektformierung hinweisen und dies mit (alten) Aufmerksamkeiten für Sozialräume, Alltags- und Lebenswelten, Lebenslagen unter Berücksichtigung der dortigen Möglichkeitsräume zu bvermitteln und Lebensumstände verbinden, und zum anderen folgenreiche gesellschaftliche Differenzlinien/Differenzordnungen (etwa Geschlecht, auf Migration verweisende Nichtzugehörigkeitsbehauptungen, Rassismen, etc.) und ihre Zusammenhänge und Überschneidungen (Stichwort *Intersektionalität*) verstärkt in den Blick nehmen. Dadurch wird zugleich die Diversität stereotyper Zuschreibungen, Ausgrenzungsmuster und Benachteiligungen entlang von dichotomisierenden und homogenisierenden Großgruppenkonstruktionen offensiver thematisiert (vgl. Engelke/Borrmann/Spatschek 2018, S. 509 f.[5]). Aber auch die damit zusammenhängenden Fragen nach der Bedeutung von Machtasymmetrien zwischen Fachpersonen der Sozialen Arbeit und ihren Adressat*innen werden stärker berücksichtigt. Gemeinsam ist diesen neuen Schwerpunkten,

5 Die Autoren gehen dort auf die wissenschaftlichen Arbeiten von Rudolf Leiprecht und Paul Mecheril und deren Bedeutung für den Fachdiskurs Sozialer Arbeit ein.

meist verortet in poststrukturalistischen Theorietraditionen und verbunden mit sozialkonstruktivistischen Perspektiven, eine Abkehr von objektivistischen Funktionsanalysen.

Bereits seit den 1990er Jahren fand jedoch parallel zu den Theoriedebatten Sozialer Arbeit im wissenschaftlichen Fachdiskurs auf einer anderen (eher sozialpolitischen und verwaltungsbezogenen) Diskursebene eine Entwicklung statt, die durch die *Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement* (*KGSt*) – einem Entwicklungszentrum, das von Städten, Kreisen und Gemeinden getragen wird – vorangetrieben wurde. Zentrale Stichworte sind hier *Neues Steuerungsmodell* (*NSM*) und *New Public Management* (*NPM*). Aus einer Kritik an schwerfälligen, bürokratischen, kleinteilig hierarchisierten und undurchsichtigen Strukturen in öffentlichen Verwaltungen und entsprechenden Fehlentwicklungen, die zu hohen (Personal-)Kosten bei gleichzeitigen Effizienzverlusten führten, wurde versucht, mehr Entscheidungsmöglichkeiten, aber auch Verantwortlichkeiten und wettbewerbsähnliche Elemente auf unteren und mittleren Hierarchieebenen zuzulassen, zugleich eine Orientierung an Dienstleistungen für Kund*innen einzuführen und die Abläufe einfacher zu machen. Dabei sollte die zu implementierende Messbarkeit von Leistungen und Angeboten zu transparenteren, sachbezogeneren und effektiveren Behörden und Verwaltungen führen, die – so die Erwartung – aufgrund von Konsequenzen auf der Grundlage von regelmäßigen Evaluationen dabei auch schlanker, weniger personalintensiv und damit auch kostengünstiger würden. Aus ihnen sollten nach und nach Organisationen werden, die *Dienstleistungen* anbieten. Auch die Sozial-, Arbeits-, Gesundheits- und Jugendämter wurden in diesen Reformprozess miteinbezogen und immer mehr als *Soziale Dienste* gesehen.

Diese Umstrukturierung ebnete den Weg für die Entwicklung eines auf Wirtschaftlichkeit basierenden Dienstleistungsdiskurses auch im Bereich Soziale Arbeit. Mit dem Begriff der Dienstleistung wurde angestrebt, Soziale Arbeit als öffentlich organisierte und professionalisierte persönliche Dienstleistungstätigkeit für Kund*innen zu verstehen. Der Nachfrageseite, die im Kontext der Sozialen Arbeit bald als Nutzer*innenseite verstanden wurde, sollte damit ein größeres Gewicht gegeben werden (Schaarschuch 1998, S. 3). Dabei handelt es sich beim Dienstleistungsdiskurs um keine reine Theoriedebatte, sondern eher um eine in die Verwaltungspraxis von Ämtern und Behörden gebrachte konzeptionelle Ver-

knüpfung von politischen Vorgaben, Hypothesen, theoretischen Elementen und empirischen Befunden. Im Fachdiskurs Sozialer Arbeit wurde es teilweise als Vorteil angesehen, durch die Konzipierung und Wahrnehmung als Sozialer Dienst an der Schnittstelle verschiedener wissenschaftlicher Disziplinen wie Soziologie, Betriebswissenschaft und Soziale Arbeit, ergänzt um die Verbindung von Sozialrecht und Verwaltungsrecht, angesiedelt zu sein (vgl. Olk 2003, S. LXI). Dienstleistung sollte nicht nur soziale Stabilität im Hinblick auf wirtschaftliche, politische und soziostrukturelle Veränderungen ermöglichen, sondern auch die Fähigkeiten staatlicher Verwaltungen verbessern, sowohl auf individuelle als auch auf kollektive Nachfragen nach notwendigen Dienstleistungen adäquat zu reagieren. In der Folge – so die Erwartung der entsprechend argumentierenden Akteur*innen – sollte nach und nach sogar ein neuer Gesellschaftstyp entstehen, der sich durch sozialen Fortschritt, angenehmere Lebensbedingungen, humanere Arbeitsverhältnisse und neue zwischenmenschliche Beziehungen auszeichnet (vgl. Fourastié 1954, S. 241/244). Solche „Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft" (Gross 1983) sollten durch eine angepasste Fassung der Dienstleistungskategorie auch für die Soziale Arbeit attraktiv gemacht werden.

Doch inwieweit fügt sich dies zu den *Selbstansprüchen* der Profession *Soziale Arbeit*? Gegen weniger Bürokratie und mehr Flexibilität, Zugewandtheit und Freundlichkeit auf dem und durch das ‚Amt' konnten und können kaum Einwände bestehen. Dennoch: Es ist in den Fachdiskursen umstritten, ob und inwieweit ein Dienstleistungsmodell den Anforderungen und Aufgaben Sozialer Arbeit entspricht.

Nicht wenige erhofften sich durch die Wirkung eines Dienstleistungsverständnisses einen positiven Wandlungsprozess, aus dem die Sozial-, Gesundheits-, Arbeits- und Jugendämter als modernere Behörden, die besser zu einer Gesellschaft mit demokratischen Ansprüchen passen, hervorgehen würden. In diesem Zusammenhang werden für das (Kinder- und) Jugendamt als ein Anhaltspunkt auch die Anforderungen genannt, die sich seit den 1990er Jahren durch die Mitwirkungsgebote des Hilfeplanverfahrens[6] ergeben (§ 36 KJHG). Tatsächlich werden hier die bei und mit den Erziehungshilfen adressierten Personensorgeberechtigten und ihre Kinder ausdrücklich als ‚Mitwirkende' erwähnt, die bei Entscheidungen zu

6 Die Hilfeplanung wird in den folgenden Abschnitten (s. u. Textabschnitt A 4.4) näher erläutert.

beteiligen sind und deren Wünsche berücksichtigt werden müssen. Offenbar werden hier Adressierte also als Kund*innen und Nutzer*innen öffentlicher Hilfe beschrieben. Der Hilfeplanung wird dementsprechend eine Schlüsselfunktion im Rahmen einer dienstleistungsorientierten Kinder- und Jugendhilfe zugesprochen (vgl. Richter 1993, S. 12). In diesem Zusammenhang wird erwartet, dass das Jugendamt als die Vertretung der Staatsgewalt zu einer Einrichtung wird, die im Rahmen einer koordinierten, sowohl gesamtheitlichen als auch gemeinsamen Planung als Partner vertraglicher Regelungen auftritt und gegenüber den Betroffenen als Behörde mit Dienstleistungsverständnis eine zugewandtere, flexiblere und humanitärere Haltung einnimmt (ebd.). Der Pädagoge und Experte für Sozialmanagement Joachim Merchel versucht dies folgendermaßen auf den Punkt zu bringen:

> „Aufgabe der Jugendhilfe ist es daher nicht, Lebenssachverhalte unter differenzierte Tatbestandsvoraussetzungen von Leistungsnormen zu subsumieren und daraus gesetzlich festgeschriebene Rechtsfolgen abzuleiten, sondern in einem gemeinsamen Beratungs-, Planungs- und Gestaltungsprozeß zwischen Leistungsberechtigten und Fachkraft die Handlungskompetenz zu stärken und Chancen für eine bessere Lebensbewältigung zu eröffnen. Diese Sichtweise entspricht nicht üblichem Verwaltungshandeln und routinemäßigen Verwaltungsabläufen. Sie stellt daher eine besondere Anforderung an die Organisationen öffentlicher und freier Jugendhilfe dar." (Merchel 1994, S. 34)

Die Kinder- und Jugendhilfe sollte also nicht die klassischen Verwaltungsinstrumente eines traditionellen Wohlfahrtsstaates übernehmen. Der Standardisierungsbedarf einer öffentlichen Verwaltung muss mit der Wendung hin zu einem Sozialen Dienst mit den Besonderheiten der jeweiligen Einzelfälle in Einklang gebracht werden. Dabei muss sie – so ein auch durch die Entstehungsgeschichte der Sozialen Arbeit begründeter Selbstanspruch – danach streben, die jeweils Adressierten in den Status von Subjekten ihrer eigenen Lebenspraxis zu versetzen und entsprechende Verhaltens- und Verfahrensweisen zu entwickeln, beispielsweise kommunikativ-dialogische Interaktionen und besondere Reflexionskompetenzen (vgl. Sachße/Tennstedt 1998).

Allerdings darf nicht übersehen werden, dass moderne Dienstleistungsorganisationen eine Output- und Produkt-Orientierung haben. Für Soziale Dienste ergibt sich hier die Schwierigkeit, pädagogische und beraterische Prozesse zu erfassen und in quantitativen Maßzahlen und Kennwerten abbilden zu sollen,

ein Anliegen, das ohne Messung und Standardisierung kaum auskommt. Werden an Soziale Dienste dann neoliberale Ansprüche angelegt und setzen sich in zugespitzter Weise ökonomische Kriterien wie Effizienz und Produktivität durch bzw. dominieren die jeweiligen Dienstleistungen, so wird deutlich, dass *solche* Sozialen Dienste kaum den professionell-fachlichen Ansprüchen an eine Soziale Arbeit genügen können. Zwar kann ein ‚Erfolg', der auf der routinemäßigen und standardisierten Ausführung eines als klar definierten „Endprodukts" basiert, durchaus als rationales Ergebnis angezeigt und administrativ erfasst werden. Der dann sich vollziehende Handlungsprozess widerspricht jedoch den professionell-fachlichen Vorstellungen von Hilfe, und zwar gerade auch in Bezug auf die begründeten Ansprüche der Berücksichtigung der Besonderheit von Einzelfällen und dem Einbezug von Adressierten als tatsächliche Subjekte. Dabei entsteht eine widersprüchliche Dichotomie, ein Spannungsfeld zwischen der Maxime „den ganzen Menschen in seiner jeweiligen Situation anzusprechen" und der Maxime von Objektivierung, Systematisierung, Standardisierung und gezielten Steuerung (Gildemeister 1992, S. 127).[7] In diesem Zusammenhang betont Rappaport, dass Empowerment nur dann gelingen kann, wenn die Gestaltung von Hilfeprozessen von den betroffenen Personen selbst mitbestimmt wird – also unter Anerkennung ihrer Deutungs- und Handlungsmacht (vgl. Rappaport 1987, S. 122).

2 Profession und Professionalität und die beruflichen Handlungsfelder Sozialer Arbeit

Theoretische Diskurse zu Profession und Professionalität sind in der wissenschaftlichen Fachdebatte Sozialer Arbeit in den letzten Jahren zunehmend komplexer geworden. Es wurden auf Grundlage unterschiedlicher wissenschaftstheoretischer Verortungen mehrere theoretische Modelle und Ansätze entwickelt, die dabei helfen sollen, die Ziele und Aufgaben Sozialer Arbeit als Profession *und* Wissenschaftsdisziplin zu definieren und zu reflektieren (vgl. Engelke/

7 Die zeitlich späteren Ausführungen von Bernd Dewe und Hans-Uwe Otto zur *reflexiven Professionalität einer personenbezogenen Dienstleistung* (Dewe/Otto 2012) lassen sich als ein Versuch lesen, diese widersprüchliche Dichotomie explizit als Reflexionsaufgabe zu thematisieren und dabei eine deutliche Bezugnahme zur Perspektive von Adressat*innen einzufordern (vgl. dazu mehr s. u. Textabschnitt A 2.4).

Borrmann/Spatscheck 2018). Bisherige empirische Erkundungen zur Frage, was Profession oder Professionalität in der Sozialen Arbeit bedeuten, geben keine eindeutigen Antworten. Je nach verwendetem (Forschungs-)Konzept und Blickwinkel werden mannigfache Aspekte als relevant erachtet und die Frage von Profession und Professionalität somit unterschiedlich beantwortet.

2.1 Soziale Arbeit als eine spezifische Profession

Als Professionen werden Berufe bezeichnet, die in gewisser Weise eine ‚gehobene' Stellung einnehmen, wobei es hier u. a. um Status und Einfluss, vor allem aber um die Anerkennung, Gültigkeit und (relative) Autonomie professioneller Entscheidungen und Handlungen geht. Eine Profession hat einen Wissenschaftsbezug und verlangt eine akademische Ausbildung (vgl. Rapold 2011, S. 5–20; Stüwe 2019, o. S.). Zugleich ist sie auf eine spezifische Ethik bezogen, die in eine kodifizierte Berufsmoral, etwa einem Ehrenkodex oder Eid, mündet (vgl. Gildemeister 1996, S. 443). Als Professionen, die sich historisch etabliert haben, gelten beispielsweise die Medizin und die Jurisprudenz.

Zur Frage, ob und wenn ja, in welcher Weise, die Soziale Arbeit eine Profession ist, gibt es eine lange Debatte, die ich hier nur in Ausschnitten darstellen kann.

Prominent diskutiert werden, und zwar vor allem, wenn es um die Qualität professionellen Handelns und ihren Voraussetzungen geht, Aspekte, die zunächst noch wenig *inhaltsbezogen* ausgerichtet sind. Stattdessen werden – fast eher formal – übergreifende Gesichtspunkte benannt. Hingewiesen wird vor allem auf die Voraussetzung *wissenschaftliche Ausbildung*. In dieser Ausbildung soll es dann um die Aneignung, das Verstehen, die Reflexion, die Diskussion und die Erprobung von (wissenschaftlich-fachlichen) Wissensbeständen[8] gehen, die für die Soziale Arbeit in besonderer Weise bedeutungsvoll sind. Nicht unumstritten, aber mittlerweile weitgehend durchgesetzt, hat sich im deutschen Bildungssystem die Vorstellung, dass die wissenschaftliche Ausbildung die Entwicklung und Vertiefung von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten anstreben soll, die in aller Regel als Kompetenzen beschrieben werden. Der Kompetenzbegriff zielt hier vor allem darauf, in der Lage zu sein, Probleme zu lösen.

8 Inkl. erkenntnistheoretischer, methodologischer und forschungsmethodischer Aspekte.

Gerd Stüwe versucht zu verdeutlichen, dass der Kompetenzbegriff für die Profession Soziale Arbeit sowohl auf eine spezifisch-fachliche Komponente als auch allgemeinere oder umfassendere (≈ generische) Komponenten enthält:

> „Unter Fachlichkeit wird gemeinhin das Wissen über Sozialpolitik, Rechtssystem, Administration und Theorien der Sozialen Arbeit verstanden, während die generische Komponente personale und kommunikative, berufsethische sowie Problemlösungsfertigkeiten einschließt. Kompetenz ist somit tatsächlich vorhandenes komplexes Wissen und Können mit einer gesellschaftlichen Problemlösungsrelevanz. Fachkräfte der Sozialen Arbeit müssen in der Lage sein, Zustände von Personen und sozialen Situationen zu erfassen und zu gestalten. Die professionelle Tätigkeit erfordert hierzu auch die Reflexion des Auftrags und der eigenen Rolle. Ebenso müssen sie in der Lage sein, sich auf neue Situationen (Veränderungen im Handlungsfeld) konzeptionell einstellen zu können." (Stüwe 2019, o. S.)

Weniger auf die grundlegende Notwendigkeit von Wissenschaftsbezug bei einer Profession, sondern stärker auf unterschiedliche *Professionstypen* beziehen sich professionsbezogene Überlegungen, bei denen für Erziehungswissenschaft, Pädagogik und Soziale Arbeit von einem *Technologiedefizit* ausgegangen wird (vgl. Luhmann/Schorr 1982).

In sozialtechnisch ausgerichteten Positionierungen innerhalb dieser Fachdebatte, die einem „ingenieurhaft orientierten Professionstyp" nachstreben (vgl. hierzu kritisch Stüwe 2019, o. S.), wird als Antwort auf ein festgestelltes Technologiedefizit von einem Reparieren oder Aufholen dieses Defizits ausgegangen:

> „Die Fachkraft", so Gerd Stüwe, „hilft [*solchen Konzepten zufolge; B.L.*] in der Regel mit öffentlichem Auftrag und administrativer Kontrolle. Das Helfen […] ist […] getragen […] von den jeweiligen Aufträgen gesellschaftlich ausdifferenzierter Organisationen, die sich auf das Helfen spezialisiert haben. Hilfe wird damit in nie zuvor bekannter Weise eine zuverlässig erwartbare Leistung eines dafür geschaffenen Sozialsystems mit einer spezifischen – vorwiegend technischen – Rationalität." (ebd.; vgl. hierzu auch Dewe/Stüwe 2016, S. 36 f.)

Neben derartigen Positionierungen in der Fachdebatte finden sich allerdings auch solche, die zwar das Technologiedefizit als einen grundlegenden Ausgangspunkt eines Professionsverständnisses sehen, hier jedoch die *Spezifik des Menschen* betonen. Festgestellt wird dabei, dass es bei Prozessen der Erziehung, Unterrichtung, Hilfe, Unterstützung und Beratung von Menschen in aller Regel *keinen* durchgängig vorhandenen mono-kausalen Zusammenhang zwischen Technik/Methode/

Verfahren und Wirkung geben kann. Stets muss mit einer Kontingenz gerechnet werden, also der grundlegenden Ungewissheit, Ambiguität und Offenheit im menschlichen Handeln. Dies gilt umso mehr, wenn Menschen als deutende, interpretierende, intensionale, ko-konstruierende, ‚eigensinnige' und (potenziell) reflexionsfähige Wesen gesehen werden (vgl. hierzu Leiprecht 2013, S. 186 f.).[9]

Fachpersonen Sozialer Arbeit sind zugleich gegenüber ihren Adressat*innen *keine* allwissenden Expert*innen zu *deren* Problemlagen, Bedarfen, Risiken, Anliegen, Fragen etc., sondern ihnen muss klar sein, dass Erziehung, Hilfe, Unterstützung und Beratung bei darauf bezogenen Erkundungen auf *wechselseitige* Kommunikation und Interaktion angewiesen ist, wobei die Qualität der Beziehung und das Ausmaß von Vertrauen eine große Bedeutung haben, ohne allerdings, so Fritz Schütze, die „Paradoxien des professionellen Handelns"[10] vollständig auflösen zu können (Schütze 1992, S. 144).

Schütze nennt deshalb die Soziale Arbeit eine „bescheidene Profession" (ebd.):

> „Wie die Paradoxien alltäglicher kommunikativer Interaktion sind die Paradoxien des professionellen Handelns nicht lösbar oder gar aufhebbar; sie können nur umsichtig in Rechnung gestellt und bearbeitet werden. Sie beruhen letztlich auf dem Umstand, dass die professionelle Berufsarbeit, obwohl sie auf besonderen Sinnweltbereichen und mächtigen Handlungsverfahren fußt, nicht nach dem Modell kalkulierten zweckrationalen Planens und Implementierens funktioniert, sondern der hermeneutisch-kommunikativen bzw. interpretativ-dokumentarischen Logik folgt." (ebd., S. 164)

Schützes Charakterisierung als „bescheidene Profession" scheint mir auch deswegen als sinnvoll, da gerade in der Profession *Soziale Arbeit* die hohe Kunst beherrscht werden muss, komplexe und komplizierte Sachverhalte und zentrale

---

9 Zudem wäre es für Pädagogik und Soziale Arbeit in Verhältnissen mit demokratischen Ansprüchen auch nicht wünschenswert, bei Erziehung, Hilfe, Unterstützung und Beratung zu sehr die Freiheit von Menschen einzugrenzen und Modelle zu installieren, die eher nach Bestimmung, Steuerung und Determination klingen (vgl. Reichenbach 2011).

10 Als Beispiel für eine solche geradezu klassische Paradoxie beschreibt Schütze den Handlungsablauf, einem Adressaten „wieder einmal etwas beispielhaft vormachen zu müssen, obwohl der eigentlich längst gelernt haben müsste, es selbst zu tun, und obwohl dieses Vormachen die Gefahr vergrößert" (Schütze 1992, S. 164), dass sich Abhängigkeiten verfestigen, der Eindruck von Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit beim Adressat abnimmt und er sich immer mehr „auf die Handlungsmacht des Sozialarbeiters verlässt" (ebd.)

Elemente des Professionswissens Adressat*innen gegenüber im Prinzip so transparent, deutlich und einfach wie möglich darlegen zu können, ohne dass allzu viel an Tiefe und Substanz verloren geht. Professionelle *Sozialer Arbeit* sind darauf angewiesen, zu schwierigen Sachverhalten einfach, im Möglichkeitsraum von Adressat*innen nachvollziehbaren Formulierungen, und auch umgangssprachlich sprechen zu können – und sie müssen dies auch wollen.

Insgesamt gesehen erscheint es mir nicht fraglich, ob Soziale Arbeit heute eine Profession ist. *Sie ist es*, allerdings – wie alle Professionen – eine *spezifische*, mit, wie Schütze es ausdrückt, *Sinnweltbereichen* und *Handlungsverfahren*, die einen eigenen Wissenschaftsbezug aufweisen, wobei notwendigerweise hermeneutische, interpretative und interaktive Traditionen eine grundlegende Bedeutung haben müssen, ohne dass dabei allerdings mächtige Rahmungen, ‚Durchdringungen' und ‚Verstrickungen' auf gesellschaftlichen und strukturellen Ebenen übersehen werden dürfen.

Aufgrund der großen Breite an Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit – von der Sucht- oder Drogenhilfe und der Jugendsozialarbeit über die stationäre Fremdunterbringung, die Schulsozialarbeit, die Kinder- und Jugendarbeit, die Sozialberatung, die Arbeit mit Wohnungslosen, die Arbeit in Schutzhäusern für Frauen, die Migrationsberatung, die Arbeit mit Menschen in hohem Lebensalter, die klinische Sozialarbeit, die Soziale Arbeit mit Geflüchteten bis hin zum Allgemeinen Sozialdienst im Jugendamt und der Sozialpädagogischen Familienhilfe, um nur einige wenige zu nennen – wird das *je konkrete* Professionsverständnis im Alltag durch Erfahrungen und Reflexionen in den speziellen Handlungsfeldern (im Idealfall) angereichert oder gar (im ungünstigen Fall) durch sie vollständig ersetzt (vgl. dazu u. a. Heiner 2004). Neben den Selbstverständnissen und notwendigen Spezialkompetenzen in den einzelnen Handlungsfeldern lässt sich allerdings auch ein übergreifender und gemeinsamer *Selbstanspruch* der Profession *Soziale Arbeit* feststellen.

Der Sozialpädagoge und Rassismusforscher Rudolf Leiprecht versucht diesen Selbstanspruch, dabei u. a. auf Berufsverbände auf internationaler und nationaler Ebene verweisend[11], folgendermaßen zusammenzufassen:

11 Die *International Federation of Social Workers* (IFSW) und den *Deutschen Berufsverband für Soziale Arbeit* (DBSH).

> „Auf der Grundlage ethischer Voraussetzungen, wertbezogener Ausrichtungen und wissenschaftlicher Analysen, die in begründete Selbstansprüche der Profession *Soziale Arbeit* münden, sollen ihre individuellen Akteur*innen Menschen in belastenden Lebensverhältnissen und prekären Lebenslagen ermutigen und befähigen, die Herausforderungen ihres Lebens zu bewältigen, eine erweiterte Reflexionsfähigkeit zu entwickeln und ihr Wohlergehen zu verbessern. Dabei wird als grundlegende Orientierung zur Entwicklung von Strukturen und sozialen Systemen meist von einem Mehr an sozialer Gerechtigkeit, der besseren Realisierung von Menschenrechten und einer umfassenderen Achtung von gesellschaftlicher Vielfalt ausgegangen." (Leiprecht 2024, dort Abschnitt 1.1)

Solche *Selbstansprüche* können (und sollten) wichtige Orientierungen für die Theorie und Praxis darstellen, sind aber *keineswegs* dasselbe wie die realen Praktiken, Maßnahmen, Regelungen, Organisationen und Rahmungen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit.

2.2 Die Profession Soziale Arbeit und die Frage der Anerkennung

Die Soziale Arbeit ringt darum, von anderen Akteur*innen in Bereichen wie Schule und Unterricht, aber auch Medizin, Pflege, Rehabilitation, Polizei und Justiz als Profession anerkannt zu werden. Dabei machen Autor*innen wie etwa die Sozialpädagogin Catrin Heite darauf aufmerksam, dass es bei solchen Anerkennungsverhältnissen weniger um die ‚objektive' Erfüllung von Professionsmerkmalen geht, sondern eher um die „Frage der Durchsetzbarkeit der Forderung nach Anerkennung" (Heite 2008, S. 75). Das Sprechen über Soziale Arbeit als Profession ist, so Heite, eingebunden in „kulturelle, soziale und politische Wertmuster und Motivlagen" (ebd.) und bekommt so mit „gesamtgesellschaftliche[n] Ungleichheitsverhältnisse[n]" zu tun, die auch entlang von Differenzkategorien wie Geschlecht und sozialer Klasse[12] strukturiert sind (ebd., S. 76). Hier setzt die Argumentation von Heite an: Die Geschichte der Sozialen Arbeit ist mit den Positionen ihres Personals und ihrer Adressat*innen in gesellschaftlichen Status-

12 Und ich würde ergänzen: Differenzkategorien entlang von (oft ineinander verwickelten) Vorstellungen zu Ethnie, Nation, ‚Kultur' und »Rasse« und entlang von Vorstellungen zu Körper, dabei zwischen ‚gesund' und ‚krank' bzw. ‚fähig' (able) und ‚behindert' unterscheidend (vgl. dazu Leiprecht 2025, dort Abschnitt 2.1 zu „Differenzlinie, Differenzordnung", spezifischer zur Differenzlinie/Differenzordnung *Behinderung* vgl. Köbsell 2016).

hierarchien verbunden (vgl. ebd., S. 72). Sie weist diesbezüglich auf zwei Phänomene hin:

a) Erstens darauf, dass zentrale Bereiche Sozialer Arbeit als sog. ‚Frauenberufe' entstanden sind und dessen Spuren sich noch bis heute zeigen (vgl. dazu auch Fleßner 1994). Frauen wurden (und werden zum Teil immer noch) als ‚quasinatürliche' Expertinnen im Bereich von Sorgearbeit, Kindererziehung und emotionaler Zuwendung gesehen, wobei diese Expertise einerseits als naturgegeben behauptet wird, andererseits als durch die weibliche Sozialisation erzeugt vorgestellt. In beiden Fällen scheint sie jedoch grundlegend vorhanden zu sein und keiner besonderen und schon gar keiner ‚höheren' und mit wissenschaftlicher Reflexion verbundenen Ausbildung zu bedürfen. Solche Zuschreibungen und Etikettierungen, verbunden mit einer entsprechenden strukturell-dominierenden Arbeitsteilung, führten und führen für Frauen im Allgemeinen zu einer ungünstigen Position in der gesellschaftlichen Statushierarchie, eine Position, die sich auch in einer spezifischen Wahrnehmung und Bewertung eines sog. ‚Frauenberufs' widerspiegelt.

b) Zweitens macht Heite auf die klassischen Adressat*innen von Sozialer Arbeit und ihren Platz in den gesellschaftlichen Statushierarchien aufmerksam: Deren

> „niedrige[r] Klassenstatus […], das geringe Maß an Anerkennung resp. die Missachtung, die ihnen entgegengebracht wird, gilt auch Sozialer Arbeit selbst. Diese wird in der Statushierarchie der Anerkennung äquivalent zu ihren Adressat*innen eingeordnet." (ebd., S. 73)

Nach Heite ist die Professionalisierung der Sozialen Arbeit also ein Kampf um Anerkennung, ein Kampf, bei dem es allerdings um eine mehrfache Form von Anerkennung geht: Die Anerkennung von Sozialer Arbeit als Profession ist erschwert, da diese mit der historischen, aber auch aktuellen Nicht-Anerkennung eines großen Teils ihres Personals und ihrer Adressat*innen verbunden ist. Deshalb liegt es nahe, davon auszugehen, dass es beim Kampf um Anerkennung der Sozialen Arbeit als Profession zugleich auch geht

– um einen Kampf der Anerkennung von Menschen, die *als* Frauen stereotypisiert, benachteiligt und ausgegrenzt werden;
– und um einen Kampf der Anerkennung von Menschen, die sich entlang von Faktoren wie geringem Einkommen und Vermögen in prekären Lebenslagen

befinden und als Angehörige einer sozialen Klasse oder Schicht stereotypisiert, benachteiligt und ausgegrenzt werden.

Wichtig ist, dass sich Heites Theorieskizze zu Anerkennung *nicht* nur auf kulturell-symbolische Bereiche bezieht, sondern auf politisch-ökonomische und materiell-dingliche Ungerechtigkeiten hinweist (vgl. dazu Fraser 1997/2016[III]). Bei einer Beschränkung auf kulturell-symbolische Bereiche bestünde die Gefahr, dass (auch ‚gut' gemeinte) Anerkennungsbemühungen alte ‚Festlegungen' reproduzieren: Menschen werden in solchen Wahrnehmungsmustern nur anerkannt, wenn sie den üblichen Zuschreibungen zu einem bestimmten Anderssein entsprechen, also z. B. einem stereotypen Muster des Frau-Seins, Arm-Seins oder Migrant*in-Seins. Der Sozialpädagoge Hans Thiersch findet hierzu eine treffend-prägnante Formulierung:

> „Anerkennung verlangt eine Kritik der Verschiedenheiten im Horizont von Gerechtigkeit, also die Anerkennung des Rechtes auf Ressourcen und gleiche Rechte; [dieser Aspekt] darf und kann nicht unter der Anerkennung der Unterschiedlichkeit der eigensinnigen Lebens- und Bewältigungsmuster kaschiert oder verdrängt werden. Solche Verschiedenheiten der Macht, der Ressourcen, des Status, der Partizipation verlangen im Horizont von Demokratisierung und herzustellender Zugangsgerechtigkeit nach Abbau und Veränderung der Machtstrukturen in der Gesellschaft, also nach Skandalisierung, Verweigerung, Bemächtigung und Kampf." (Thiersch 2008/2011, S. 52/57)

Insgesamt wird das Bemühen um die Entwicklung eines Konzepts deutlich, das wichtige Aspekte der Anerkennungs- und Gerechtigkeitstheorie aufgreift und für die Professionsdebatte nutzbar macht. Die Soziale Arbeit als Profession bekommt in diesem Zusammenhang eine besondere Bedeutung, da es in einem demokratischen und menschenrechtsgrundierten Sozialstaat um die Verwirklichung der Rechtsansprüche von Rechteinhaber*innen gehen muss. Für die Theorie und Praxis Sozialer Arbeit sollte also ein Verständnis von Profession gelten, dass Anerkennung im obigen Sinne und den Versuch eines *Mehr an sozialer Gerechtigkeit* und eines *Weniger an sozialer Ausgrenzung* in den Mittelpunkt stellt; ein Verständnis, dass das Anstreben und langfristige Vorhaben von wirtschaftlicher, sozialer, kultureller und partizipatorischer Gleichheit begründet (vgl. Heite 2008, S. 201).

Dominierende Ansätze und Praktiken der Sozialen Arbeit müssten dann daraufhin überprüft und untersucht werden, ob sie solche begründeten *Selbstansprüche* einlösen. Wie weit ist Soziale Arbeit in ihren verschiedenen Handlungsfeldern auf

diesem Weg? Und mit welchen Hindernissen und Widersprüchlichkeiten bekommen es Akteur*innen Sozialer Arbeit zu tun, wenn sie versuchen, ihre jeweiligen Praktiken und die Organisationen, in denen sie tätig sind, solchen Selbstansprüchen anzunähern?

2.3 Soziale Arbeit als eine Ansammlung widersprüchlicher Handlungsfelder

In einem Band, der die Beschlüsse des *Deutschen Berufsverbandes für Soziale Arbeit* (DBSH) zu „Schlüsselkompetenzen der Sozialen Arbeit" präsentiert, findet sich folgende Formulierung:

> „Die Migration von Menschen, der Austausch von Waren und Geld, die Aufteilung in Arm und Reich, auch in den ‚entwickelten' Gesellschaften selbst, ist nur ein Ausdruck einer sich immer weiter globalisierenden Welt. Umgekehrt globalisieren sich auch die Bestände an Theorie- und Handlungskompetenz auf Seiten von Wissenschaft, Sozialer Bewegung, Gewerkschaften und so auch von Sozialer Arbeit.
>
> Sozialarbeiter/-innen müssen daher in der Lage sein, sich selbst als Teil einer weltweiten Gemeinschaft im Ringen um soziale Gerechtigkeit, Gleichstellung und umfassende Teilhabe zu sehen. Dazu notwendig sind nicht nur mehrsprachige Kompetenzen, sondern auch das Erkennen der globalen Verhältnisse von Ungleichheit und der Nutzen der in nationalen und internationalen Systemen vorhandenen Wissens- und Erfahrungsbestände und Problemlösungsverfahren." (Maus/Nodes/Roth 2007/2010[II], S. 34)

Rudolf Leiprecht zitiert in einem Vortrag an der Universität Bielefeld im Januar 2021 diese vom DBSH vorgestellte Schlüsselkompetenz. Er weist dabei darauf hin, dass es für Professionelle in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit zwar unumgänglich sein sollte, sich reflexiv zu Globalisierung zu verhalten und sich mit internationalem Austausch, Migration und dem Verhältnis von Armut und Reichtum zu befassen. Allerdings dürfe diese nicht lediglich in Form einer Kompetenzerwartung an *individuelle* Sozialarbeiter*innen und Sozialpädagog*innen geschehen. Vielmehr müssten sich entsprechende Kompetenzerwartungen mindestens auch an die Organisationen Sozialer Arbeit richten. Leiprecht formuliert deshalb die vom DBSH vorgestellte Schlüsselkompetenz in einem Gedankenexperiment um:

> „Organisationen der Sozialen Arbeit sollten die Kompetenz haben, es den in ihr tätigen Akteur*innen zu ermöglichen und sie dabei zu unterstützen, Teil einer

> weltweiten Kooperation im Ringen um soziale Gerechtigkeit, Gleichstellung und umfassende Teilhabe zu sein, und zwar ein ‚Teil', der hinsichtlich der Achtung von Menschenwürde und den Menschenrechten parteiisch ist und sich für deren Durchsetzung in den jeweils ‚realen' Lebensverhältnissen auf lokaler und globaler Ebene einsetzt." (Leiprecht 2022, o.S.)

In seinem Vortrag berichtet Leiprecht dann von einer Ergänzung, die zwei seiner Studierenden an der Carl von Ossietzky Universität – Bayan Anouz und Recarda Ackon-Mensah – zu diesem Gedankenexperiment vorgeschlagen hatten:

> „Sich stetig im Denken und Handeln jeweils (selbst-) reflexiv [sic] die transnational wirkenden Machtverhältnisse bewusst zu machen, diese zu hinterfragen und weiter: ihre Dekonstruktion anzustreben." (ebd.)

Leiprecht, Anouz und Ackon-Mensah versuchen, mit solchen Gedankenexperimenten zu verdeutlichen, wie problematisch eine *Individualisierung von Kompetenzerwartungen* sein kann. Sie betonen, dass die Organisationen, in denen Professionelle Sozialer Arbeit tätig sind, über Strukturen, Ressourcen und Rahmungen verfügen und diese bereitstellen müssen, um die Realisierung solcher Kompetenzen zu ermöglichen. Zugleich wird – vor allem durch die beiden Studierenden – explizit auf die transnationalen Machtverhältnisse hingewiesen, die hinterfragt und in ihren Folgen auch sichtbar gemacht werden müssen.

Nach meiner Lesart machen die DBSH mit der formulierten Kompetenzerwartung und die darauf regierenden Autor*innen Leiprecht, Anouz und Ackon-Mensah mit ihren Ausführungen auf besondere *Widerspruchsverhältnisse* in der und für die Profession Soziale Arbeit aufmerksam, die sich in zwei unterschiedlichen Dimensionen zeigen:

- Lassen sich die *Selbstansprüche* der Profession Sozialer Arbeit auf das je eigene Handlungsfeld innerhalb des nationalstaatlichen Rahmens beschränken?
- Und ist zu erwarten, dass Organisationen Sozialer Arbeit, die (wie immer auch durch Subsidiarität vermittelt) im Wesentlichen durch (rechtliche) Regelungen im Rahmen von Sozialpolitik beauftragt und finanziert werden,[13] zumindest ähnliche Selbstansprüche wie die Profession Soziale Arbeit haben?

13 Soziale Arbeit ist stets auch Teil der staatlichen Sozial- und Wohlfahrtspolitik. Sie wird weitgehend staatlich finanziert und ist teilweise innerhalb der Regelungen und Institutionen des

Diese Widerspruchsverhältnisse können ergänzt werden um weitere, die üblicherweise in einer selbstkritischen Perspektive im Fachdiskurs Sozialer Arbeit formuliert werden: Unterstützend-helfende, wohltätige und krisenlindernde Strategien und Maßnahmen sind verwoben mit und durchdrungen von Prozessen sozialer Steuerung, disziplinierender Kontrolle, anpassender (auf ein reibungsloses Funktionieren setzender) Aktivierung, individualisierender Verantwortungszuschreibung sowie einordnender Anrufung (vgl. Leiprecht 2025).[14] Die Sozialpädagogin Wiebke Scharathow erweitert und konkretisiert den Widerspruchsbereich deshalb mit Hilfe von *differenztheoretischen Überlegungen*:

> Mit Sozialer Arbeit „geht zwangsläufig die Arbeit mit und an Differenz einher und damit auch das unausweichliche Risiko der (Re-) Produktion von Differenz- und Ungleichheitsverhältnissen sowie Praktiken der Ein- und Ausgrenzung in vermarktlicher Gesellschaft." (Scharathow 2021, S. 360)

Zugleich sind – so Scharathow weiter – die Professionellen Sozialer Arbeit als Beschäftigte in ihren Organisationen

> „ebenfalls Objekt aktivierungspolitischer Maßnahmen und Anrufungen (…), was sich nicht zuletzt auch in Beschäftigungsbedingungen niederschlägt." (ebd.)

Solche Widersprüchlichkeiten werden übrigens zugleich dethematisiert und verstärkt, wenn – entsprechend dem Dienstleistungsdiskurs zur Sozialen Arbeit (s. o. Textabschnitt A 1) – technokratische Verwaltungslogiken dominierend werden, auch und gerade die ‚modernisierten'. Ohne strategische und operative Managementleistungen (Struktur- und Prozessentwicklung, Qualitätssicherung etc.) sowie organisatorische und administrative Dienstleistungen (Korrespondenz und Reporting, Finanz- und Sachleistungen Verwaltung, Dokumentation etc.) kommt Soziale Arbeit heute kaum aus (vgl. Finis Siegler 1997). Wenn die Standardisierung der Sozialen Arbeit allerdings als die eigentliche Professionalisierung vorgestellt wird, um ein (dann beklagtes) ‚Technologiedefizit' zu überwinden, verliert Profession im Handlungsfeld ihren disziplinären und ethischen Inhalt, also den Anspruch, auf ein *spezifisches* wissenschaftlich fundiertes Reflexions- und Handlungswissen, das mit *spezifischen* normativ-ethischen Begründungen ver-

---

Sozialsystems bzw. der zuständigen staatlichen und (gemäß dem Prinzip der Subsidiarität) nicht-staatlichen Organisationen vorstrukturiert.

14 Im Textabschnitt A 4.6 finden sich (hieran anknüpfend) ausführlichere Überlegungen zur widersprüchlichen Konstellation von ‚Hilfe' und ‚Kontrolle'.

bunden ist, ausgerichtet zu sein.[15] Es ergibt sich – wie bereits erwähnt (s. o. A 1) – eine dichotome Konstellation, wenn versucht wird, pädagogische, beraterische und sozial unterstützende Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe vor allem als ‚Standardprodukte' zu behandeln.

2.4 Zu weiteren inhaltlichen Elementen der spezifischen Profession Soziale Arbeit: ein Netzwerk von Theorien

Ich habe meinen Standpunkt zu einem Professionsverständnis von Sozialer Arbeit als eine spezifische Profession dargelegt und begründet. Da ich dabei Menschen (um dies nochmal zu wiederholen) als deutende, interpretierende, intensionale, ‚eigensinnige', ko-konstruierende und (potenziell) reflexionsfähige Wesen sehe, stehen auch spezifische Wissenschaftsbezüge im Vordergrund (also eher hermeneutische, interaktionistische, interpretative etc.). Zugleich wende ich mich so von Vorstellungen zu Profession und professionellen Akteur*innen ab, mit denen (implizit oder explizit) ein allwissend-abgehobenes Expert*innentum propagiert wird. Soziale Arbeit ist eine – in den Worten von Fritz Schütze – *bescheidene Profession* (vgl. hierzu auch Dewe/Ferchoff/Peters 1984, S. 325/331). Ich sehe dies als eine *positiv konnotierte* Feststellung. Damit werden sowohl umfangreiche Allmachtsphantasien als auch ein Besserwissertum zurückgewiesen und bekommen in der Interaktion mit Adressat*innen Theoriefolien wie ‚untersuchende Haltung' (Leiprecht 2011, S. 8) und ‚pädagogischer Takt' (Herbart 1802; Fageth 2022) eine herausragende Bedeutung.

Zudem habe ich deutlich gemacht, dass die Soziale Arbeit eine Profession ist, die aufgrund ihrer Personalstruktur und ihrer Adressat*innen als eine Profession im alltäglichen *Kampf um Anerkennung* verstanden werden muss. Aber nicht nur ihr Personal und ihre Adressat*innen werden zur Zielscheibe von stereotypen Etikettierungen und Abwertungen entlang von Differenzordnungen und Differenzlinien (vgl. Leiprecht 2024, dort Abschnitt 2.1), auch die Theorie und Praxis der

15 Dass und warum die Standardisierung oder die Normung mit ihrer rationalen Bedeutung aus dem Bereich von Wirtschaft und Markt kein Ebenbild in der Sozialen Arbeit finden kann, beleuchtet auf eine originelle Weise auch Kurz-Adam: „Eine regelhafte, durch Standards vorgeblich gesicherte Professionalität allein nützt im Beratungsalltag nicht mehr, denn in der Arbeitsweise aller Berater und Beraterinnen bildet sich die durch die Klientel in den Berufsalltag hineingetragene Regellosigkeit, die vielfältig gewordene Normalität, längst schon ab, auch wenn die Berater und Beraterinnen unterschiedlich damit umgehen." (Kurz-Adam 1997, S. 11)

Sozialen Arbeit selbst ist an ihrer Wiederholung und Verstetigung durch entsprechende Zuweisungen, Normalisierungsmuster, Disziplinierungen, Anpassungsaufforderungen etc. beteiligt. Soziale Arbeit ist also eine bescheidene Profession im Kampf um Anerkennung, die hohe Selbstansprüche (für soziale Gerechtigkeit, gegen soziale Ungleichheit etc.) hat, aber in einem überaus *widersprüchlichen Feld* (s. o. A 2.3) oft auch entgegen der eigenen Selbstansprüche agiert.

Aus dieser Perspektive lassen sich Entwicklungen in den Fachdebatten von Disziplin und Profession feststellen, an denen entlang zusätzliche inhaltliche Elemente integriert werden können, sodass sie als in spezifischer Weise ‚passend' beschrieben werden können.

Beobachten lässt hier mittlerweile ein *Theorienpluralismus*. Cornelia Füssenhauer stellt dazu im aktuellen *Handbuch Soziale Arbeit* fest, dass es sich bei der Theoriedebatte zu Sozialer Arbeit nicht um eine „vereinheitlichende Theorie" handelt, sondern eher um „ein Netz von Kommunikationen zwischen den unterschiedlichen Theoriepositionen" (Füssenhauer 2018). Teilweise bauen die Theorien im Fachdiskurs aufeinander auf und unterstützen sich wechselseitig, teilweise stellen sie aber auch unterschiedliche Positionen dar, die zueinander in einem kritischen Verhältnis stehen. Dabei geht es jeweils *nicht* um eine *Grand Theory der Sozialen Arbeit.*[16]

Auch in Bezug auf ein Professionsverständnis in der Sozialen Arbeit kann von einer Debatte gesprochen werden, die – wie gesagt – vielfältige Perspektiven einschließt und daher einerseits sich stets verändert und weiterentwickelt, andererseits aber auch in sehr komplexen Spiralen verläuft, bei der ältere Traditionen neu aufgegriffen und bearbeitet werden. Dies erscheint mit sachlich angemessen, da die Soziale Arbeit als eine komplexe und selbstanspruchsvolle Profession – wie

16 Hammerschmidt, Aner und Weber argumentieren hier anders und begeben sich auf eine Suche nach „Theorien der Sozialen Arbeit, also auf Theorien, die die gesamte Soziale Arbeit erklären" (2019, S. 11). Mir geht es allerdings (ein wenig bescheidener) eher um Theorien, die *innerhalb* der Handlungsfelder Sozialer Arbeit gegenwärtig zentral und bedeutsam sind oder aber sein sollten. Zudem gehe ich *nicht* davon aus, dass Theorien Praktiken und Handlungen erklären (oder gar vorhersagen), vielmehr stellen Theorien für mich (im positiven Fall) wissenschaftlich begründete Orientierungsmuster bei der Reflexion dar, die zudem die jeweilige Sichtweise auf die Profession und das Handlungsfeld (etwa als Selbstanspruch) verdeutlichen können.

bereits erwähnt – sehr viele Handlungsfelder, Aufgabenbereiche, Themen und Verantwortlichkeiten umfasst.

Ich möchte zudem nochmal hervorheben, dass es auch bei diesen Theoriedebatten und Ansätzen nicht um die Festlegung einer technischen und allgemein allwissenden Expertise gehen kann. Die Profession bezieht sich auf eine Wissenschaftsdisziplin (und ihre Debatten), die zwar handlungsbezogen, aber zugleich gesellschaftstheoretisch angelegt ist (s. o. A 1). Neben Subjekt und Interaktion müssen also stets auch die ökonomischen, strukturellen, diskursiven und organisationalen Rahmungen und Einbettungen in den Blick kommen. Die Theorien und Ansätze müssen sich dabei in einer aktualempirischen gesellschaftlich-historischen Konstellation bewähren, die – trotz demokratischer, pluralistischer und sozialstaatlicher Ansprüche und eines jeweils vorhandenen rechtlichen und institutionellen Entwicklungsstandes entlang solcher Ansprüche – auch z. B. von sozialer Ungleichheit, politischen Problemen im Umgang mit der Migrationstatsache, Rassismus, sexualisierter Gewalt, Diskriminierung, Klimawandel, Pandemie, Rechtspopulismus, ‚nahen' Kriegen, kaum kontrollierbaren Folgen der Globalisierung etc. gekennzeichnet sind.

Einige ausgewählte Ansätze, die in den Fachdiskursen der letzten Jahre eine herausragende Bedeutung erfahren und als theoretische Grundlagen Eingang in die Profession gefunden haben, also in der Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen in vermutlich unterschiedlicher Zusammensetzung und Intensität auch vermittelt werden, möchte ich in aller Kürze zumindest erwähnen.[17] Mit dem im Folgenden dargestellten *Netzwerk von Theorien und Ansätzen* wird auch deutlich, welche Perspektive ich selbst als eine Professionelle der Sozialen Arbeit einnehme.

17 Ein Indiz für die Bedeutung eines theoretischen Ansatzes kann seine Aufnahme im Sammelband „Theorien der Sozialen Arbeit" sein (Engelke/Boormann/Spatscheck 2018[VII]). Dort werden auch „Therorien der Sozialen Arbeit zu Beginn des 21. Jahrhunderts" (ebd., S. 436) vorgestellt. Ein weiteres Indiz kann die Berücksichtigung im bereits genannten Band (s. o. FN 16) „Zeitgenössische Theorien Sozialer Arbeit" (Hammerschmidt/Aner/Weber 2019) darstellen, auch wenn dort meist (wie beschrieben) von einer *anderen Idee* zu Theorien Sozialer Arbeit ausgegangen wird.

2.4.1 Reflexive Professionalität einer personenbezogenen Dienstleistung (Dewe/Otto)

Bernd Dewe und Hans-Uwe Otto betonen mit ihren Ausführungen zu reflexiver Professionalität einen besonderen Handlungsstil der Sozialen Arbeit, der den Menschen sowie seine Umwelt und seine Lebensverhältnisse in den Mittelpunkt stellt. Als Ressource für professionelles Handeln wird das vorhandene personen- und situationsspezifische Wissen über den jeweiligen sozialen Kontext und den Umgang damit gesehen. In diesem reflexionstheoretischen Ansatz rückt die Frage nach dem Berufswissen und seinem Verhältnis zum Problemwissen der Adressat*innen in den Mittelpunkt einer Tätigkeit, die als *personenbezogene Dienstleistung* beschrieben wird. Überwunden werden soll damit eine

> „organisationelle[.] Rationalität, die dazu neigt, lebensweltliche Erfahrungen der AdressatInnen unter professionelle (bzw. gelegentlich rechtliche) Vorgaben zu subsumieren oder als gering zu schätzen" (Dewe/Otto 2012, S. 198 f.).

Mit dem Ansatz einer entsprechend reflexiven Sozialpädagogik sollen

> „Formen der Bedürfnis- und Interessensartikulation sowie Möglichkeiten der AdressatInnenpartizipation […] an Bedeutung" gewinnen (ebd.).

Dabei lese ich die Aufforderung zu einer *reflexiven* Professionalität so, dass damit auch eine *selbst*reflexive Aufmerksamkeit verbunden ist: zum einen in Bezug auf die Organisation, die die jeweiligen Professionellen beauftragt, zum anderen in Bezug auf das je eigene Selbst der professionellen Akteur*innen, ihren Deutungsmustern und deren Kontexten.

Dewe und Otto streben mit ihren Ausführungen zu Professionalität *keine* „Zentraltheorie" Sozialer Arbeit an, sondern fragen danach,

> „was passiert bzw. passieren sollte, wenn Professionelle und ihre AdressatInnen interagieren und welche Rolle dabei verschiedene Wissensbestände spielen" (Engelke/Borrmann/Spatscheck 2018, S. 500).

Professionelles Wissen wird als eigenständiger Bereich zwischen *praktischem Handlungswissen* und *Wissenschaftswissen* aufgefasst (Dewe/Otto 2012, S. 210). Professionelle Handlungsinteraktionen sehen Dewe und Otto als

> „die jeweils situativ aufzubringende reflexive Fähigkeit, einen lebenspraktischen Problemfall kommunikativ auszulegen, indem soziale Verursachungen rekonstruiert werden, um den AdressatInnen aufgeklärte Begründungen für selbst zu

> verantwortende lebenspraktische Entscheidungen anzubieten und subjektive Handlungsmöglichkeiten zu steigern" (ebd., S. 205).

Für Dewe und Otto nehmen Professionelle zwischen Adressat*innen und behördlichen Entscheidungsträgern die Position von ‚Dritten' ein, für die „die Maximierung der Autonomie und Eigengestaltung der Lebenspraxis der Adressat*innen im Vordergrund steht" (Engelke/Borrmann/Spatscheck 2018, S. 505).

Zugleich muss die professionelle Aufmerksamkeit – jetzt wieder expliziter nach Dewe und Otto – nicht nur der individuellen Lebenspraxis, sondern auch der gesellschaftlichen Umwelt in ihrer Bedeutung für die jeweiligen Adressat*innen gelten, also z. B. den „soziale(n) Kontexte(n) und Konstellationen, unter denen Individuen leben" (Dewe/Otto 2012, S. 206). Die Fallarbeit nimmt in dieser Perspektive „im Gegensatz zum klassischen Casework" auch „Familien, sonstige Primärgruppen, Organisationen wie Schulen, Betriebe, Kliniken etc. in den Blick" (ebd.), genauso wie die umfassenden Lebenswelten und Sozialräume.

2.4.2 Sozialräume aneignen und gestalten (Deinet/Reutlinger/Krisch)

Seit den 1990er Jahren werden – so Ernst Engelke, Stefan Borrmann und Christian Spatscheck in ihrem Band zu Theorien Sozialer Arbeit – in der Sozialen Arbeit verstärkt Ansätze vertreten, die „mit dem Ziel der sozialräumlichen Öffnung" einen „Perspektivwechsel vom singulären Einzelfall hin zum ‚Fall im Feld' anstreb[en]" (2018, S. 528). Ich verstehe diese Ansätze als passgenaue Ergänzung und Erweiterung der Entwürfe zu einer reflexiven Professionalität von Bernd Dewe und Hans-Uwe Otto. Auch bei der Frage nach Sozialraumaneignung geht es darum, wie Menschen durch ihre ‚Umwelt' geformt und beeinflusst werden und zugleich mit ihrer Umwelt interagieren und diese (mit-)gestalten. Der Ansatz geht auf die kulturgeschichtliche Schule der sowjetischen Psychologie zurück (vgl. Deinet 2004, S. 178). In Deutschland wurde der Aneignungsbegriff erstmals durch den kritischen Psychologen Klaus Holzkamp (1983) auf die soziale bzw. gesellschaftliche Ebene übertragen. Demnach erfolgt die Entwicklung und Sozialisation von Menschen in einer je spezifischen Interaktion mit der Umwelt, in deren Folge auch die „Übernahme einer objektiven und symbolischen Kultur" (Deinet 2004, S. 178) und ihre subjektive Deutung in gesellschaftlich-subjektiven Möglichkeitsräumen stattfindet. Der soziale Bezug des Aneignungsbegriffs lässt sich vor dem Hintergrund sozialökologischer Raummodelle auf konkrete

sozialräumliche Strukturen übertragen. Im Hinblick auf die Entwicklung und Sozialisation von Jugendlichen und Kindern ist es z. B. wichtig, den Zusammenhang zwischen Raum und Umwelt zu verstehen und insbesondere Methoden zur Sozialraum- und Lebensumfeldanalyse zu verbessern und weiterzuentwickeln (Deinet/Krisch 2005):

> „In der Beschreibung dieser Form der sozialräumlichen Konzeptentwicklung [...] wird plastisch eine grundsätzliche Haltung dargestellt, die als charakteristisch für eine so genannte sozialräumliche Kinder- oder Jugendarbeit zu benennen ist. Sie geht immer von den Aneignungsformen von Kindern und Jugendlichen und den Chancen und Barrieren für sie in ihren sozialräumlichen Zusammenhängen, die sich zumeist auf Sozialräume im Stadtteil beziehen, aus." (Krisch 2008, S. 169)

„Raumaneignung" oder „Aneignungsräume" sind zwei zentrale Begriffe, durch die sich die subjektiven Interpretationen von Kindern und Jugendlichen (Werlen/Reutlinger 2019) öffnen lassen, so beispielsweise in der Kindheitspädagogik und der Kinder- und Jugendarbeit, um breitere Handlungsperspektiven und Beteiligungsmöglichkeiten zu schaffen. Mit einem relationalen und flexiblen Raumkonzept kann nachvollzogen werden, wie sich Kinder und Jugendliche in öffentlichen Räumen und Institutionen verhalten und wie sie in den von ihnen unterschiedlich genutzten Räumen durch Kommunikation und Aktion *eigene* Räume schaffen. Mit dem Begriff *Sozialraum* entsteht eine Aufmerksamkeit für eine wechselseitige Bedingung und Veränderung der materiellen Gestalt (Ausstattung) von Raum und menschlichem Handeln im Raum. Die Vorstellung von Raum ist so stärker mit Aufmerksamkeiten für *soziale Prozesse* verbunden. Dabei zeigt sich auch, dass in unterschiedlichen sozialen Feldern andere gesellschaftliche Strukturen (z. B. Verkehrswege wie Autobahnen oder Eisenbahnschienen, Formen der Bebauung, Kostenstruktur von Wohnungen, eher ‚reiche' oder ‚eher' arme Orte, eher ‚gefährliche' Orte, Einkaufsmöglichkeiten, Freizeitmöglichkeiten wie Parks oder Sportplätze, etc.) von Bedeutung sind.

Hier gibt es einen wichtigen Unterschied zwischen klassischer Stadt- oder Gemeindeplanung, die bei ihren Vorhaben auch in der Sozialplanung den (öffentlichen) Raum meist eher als *territoriale Struktur* sieht. Auch Überlegungen und Projekte in der Kinder- und Jugendhilfe, bei der Finanzierung der Hilfe nicht mehr von personalen Fällen auszugehen, sondern bestimmte Sozialräume mit vielen personalen Fällen pauschal zu finanzieren, greifen eher auf Vorstellungen zu Territorien (benachteiligter Stadtteil, sog. ‚Brennpunktviertel' etc.) zurück. Auf

diese Weise soll die Stigmatisierung von hilfebedürftigen Personen durch (aktenkundige) ‚Fälle' vermieden und einer individualisierenden Reduktion ihrer Not vorgebeugt werden.

In den oben beschriebenen Ansätzen Sozialer Arbeit wird Raum jedoch vor allem – so fassen es Engelke, Borrmann und Spatscheck zusammen – als der „von den handelnden Subjekten und Akteur*innen konstituierte Raum" wahrgenommen (dies. 2018, S. 528). Dies kann ein symbolisches Netz von oder eine Phantasie zu konkreten Orten mit subjektiver Bedeutung sein und muss nicht unbedingt einen „verdinglichte(n) Ort als Objekt" meinen (ebd.). In beiden Fällen sollten aber – so meine Lesart – bei Analyse, Fallarbeit und Handlung im Kontext Sozialer Arbeit zusätzlich Begriffe wie Lebenswelt und Lebenslage eine wichtige Rolle spielen: Sozialräume sind durchzogen von Lebenswelten, und diese wiederum sind durch konkrete Lebenslagen strukturiert.

2.4.3 Lebenswelt/Lebenslage/Bewältigung (Thiersch/Böhnisch)

Mit dem Begriff *Lebenswelt* hat der Sozialpädagoge Hans Thiersch mit seinem Tübinger Team ab den 1970er Jahren eine eigene Theorie für die Soziale Arbeit entwickelt, den lebensweltbezogenen Ansatz. Er ist auf eine kritische Alltagstheorie bezogen (vgl. Thiersch 2012). Damit versucht Thiersch, auf wichtige Widersprüchlichkeiten und Ambivalenzen aufmerksam zu machen: Alltag ist, so Thiersch (hier in einer Zusammenfassung von Leiprecht 2020),

> „die Welt des Selbstverständlichen und ‚Pseudokonkreten' […], gekennzeichnet durch Wiederholungen und Routinen; als solcher kann er zwar Entlastung bieten, Übersichtlichkeit, Sicherheit und Geborgenheit vermitteln. Gleichzeitig kann der Alltag aber eng, borniert und befangen sein; Veränderungen können das Gewohnte bedrohen, Alltag kann zu einer Welt der stereotypen Muster und ‚Abgrenzungen gegen andere' werden […]. Der Alltag ist zudem durchwoben durch ‚die in ihm herrschenden Über- und Unterordnungen, durch Machtverhältnisse' […], es wirken ‚Ausbeutung, Entfremdung, Entäußerung' […]. Gerade aus der Erfahrung solcher Verhältnisse und Wirkungszusammenhänge kann aber auch die Hoffnung auf ein ‚angstfreies, freieres und selbstbestimmtes Leben' entstehen […]. Der Alltag birgt so die Möglichkeit, über sich hinauszuweisen. Auch in dieser Weise wird – in sich widersprüchlich, keineswegs geradlinig und meist in eher kleinen Bewegungen, hoffend und versuchend – ein verschlungener Weg möglich, der sich im Blick auf das jeweils zuvor ‚Überwundene', ‚Veränderte' oder zumindest ‚Angegangene' mit einem dynamischen Prozessbegriff als ‚gelin-

> genderer Alltag' […] beschreiben lässt." (Leiprecht 2020, S. 7 f.; Binnenzitate Thiersch 2012, S. 396 f.; vgl. auch Thiersch 2011, S. 52 f.)

Mit *Lebenswelt* wird die Bedeutung von Sinnstrukturen, Interpretationen, Beziehungen und Handlungen im alltäglichen Leben eines Menschen, werden also je eigenen ‚Sinnwelten' bezeichnet. Dabei handelt es sich meist um ein subjektiv bedeutungsvolles ‚Gebilde', dass sich bezieht auf die je spezifische Familie und ihre Geschichte, die Nachbarschaft, die Peers, die Schule, die Arbeit, den (Sport-)Verein, etc.[18] Die Akteur*innen der Sozialen Arbeit sind hier – fast schon hermeneutisch formuliert – aufgefordert, die individuellen Welten ‚von innen' zu betrachten und ihre jeweilige Bedeutung nachzuvollziehen (Leiprecht 2020, S. 401).

Der Begriff *Lebenslage* ist in diesem Zusammenhang als Versuch zu verstehen, den Bezugspunkt Sozialer Arbeit expliziter und angemessener zu konkretisieren und wurde seit den 1970er Jahren in einem konzeptionellen Rahmen entwickelt, der dem Begriff *Lebenswelt* nahesteht. Gleichzeitig hilft das Konzept *Lebenslage*, die Wechselwirkung zwischen subjektiven Bedeutungen und den materiell-dinglichen bzw. sozialstrukturellen Verhältnissen genauer zu erklären (ebd.).

Lothar Böhnisch, einer der bedeutenden Vertreter der sozialpädagogischen Theorie zum *Bewältigungskonzept*, hat diesen Ansatz entwickelt und damit eine bedeutende Wirkung und Aufmerksamkeit im Bereich der Sozialen Arbeit und Pädagogik erzielt. Böhnisch betrachtet die Soziale Arbeit als institutionalisierte Antwort auf „die Bewältigungstatsache" der Gesellschaft (Böhnisch 1999, S. 41). Und (*Lebens-*)Bewältigung[19] versteht er als „das Streben nach psychosozialer Handlungsfähigkeit in kritischen Lebenskonstellationen" (Böhnisch 2016a, S. 20). Hervorzuheben ist,

18 Hier ist die Anschlussfähigkeit und Nähe zu einem Konzept wie Sozialraum (s. o. Abschnitt A 2.4.2), mit dem ein materiell-dinglicher Ort, aber zugleich auch ein symbolisches Netz von oder eine Phantasie zu konkreten Orten mit subjektiver Bedeutung gemeint sein kann, überdeutlich.

19 Die Formulierung Lebensbewältigung irritiert mich allerdings, da Leben auch unbewältigt verläuft. Ich schließe mich deshalb der Kritik von Leiprecht an: „Das Leben ist zu umfassend und allgemein im Vergleich zu dem, was hier besprochen werden soll. Genauer gesagt bezieht sich Bewältigung auf die Wahrnehmung von und die Reaktion auf [schwierige, prekäre, krisenhaft-kritische, heraus- oder überfordernde; B.L.] Ereignisse, Situationen und Prozesse *im* Leben." (Leiprecht 2020, S. 403) In Anlehnung an die Fachdebatten zu Coping (Allwinn 2010) schlage ich vor, anstatt *Lebensbewältigung* das Wort *Bewältigung* zu benutzen.

dass sich der Ansatz auf „alle Menschen in kritischen Lebenssituationen, nicht auf eine spezielle Gruppe" bezieht (Böhnisch 2016b, S. 23). Dabei gilt es, individuelle, biologisch-ökologische und gesellschaftliche Einflüsse zu berücksichtigen, die bei der Entstehung und Bewältigung von Krisen und kritischen Lebensereignissen eine Rolle spielen. Böhnischs Bewältigungsansatz bietet vor allem die Möglichkeit, in der praktischen Arbeit mit Menschen in Situationen der Krise und Überforderung alternative Handlungsmöglichkeiten zu erläutern, zu analysieren und zugleich (Schritt für Schritt) neue lösungsorientierte Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln. Dieses Vorgehen entspricht, so Böhnisch, grundsätzlich dem Charakter Sozialer Arbeit. In der Sozialen Arbeit geht es ihm zufolge nicht so sehr darum, warum sich ein Mensch auf eine bestimmte Art und Weise verhält, sondern was der Mensch mit seinem Verhalten meint. Mit anderen Worten: Es ist wichtig, Denk- und Handlungsweisen eines Menschen während einer Krise nicht direkt negativ[20] zu beschreiben. Antisoziale bzw. dissoziale, abweichende und/oder selbstdestruktive Handlungsweisen sollen vielmehr als Bewältigungsformen gelesen werden, die dort einsetzen,

> „wo Menschen die soziale Orientierung verloren haben, sich wertlos fühlen und keine soziale Anerkennung bekommen, wo sie wenig Möglichkeiten haben, etwas zu bewirken, auf sich aufmerksam zu machen und – vor allem – ihre innere Hilfslosigkeit nicht ansprechen können" (Böhnisch 2016, S. 18).

Methodisch soll stattdessen versucht werden, *funktionale Äquivalente* herauszuarbeiten, also Optionen, die Adressat*innen als Alternativen zu problematischen und möglicherweise auch (langfristig) selbstschädigenden Handlungsweisen nutzen können (Böhnisch 2016b, S. 24). Darüber hinaus besteht das Ziel dieses Ansatzes darin, Räume und Beziehungen zu schaffen, in denen Menschen Anerkennung erfahren und tatsächlich etwas bewirken können, in denen sie lernen können, die Worte und die Sprache für ihre eigenen Bedürfnisse (wieder) zu finden (Böhnisch 2002, S. 202).

Laut Böhnisch, und er knüpft hier an entsprechende psychologische Theorien zu *Coping* an (Allwinn 2010), erweitert diese jedoch:

20 Stecklina und Wienforth (2020) verstehen antisoziales Verhalten als Hilferuf.

> „Die Bewältigungsperspektive erschöpft sich nicht in einem ‚über die Runden kommen', sondern erweitert sich […] auf die Perspektive des ‚gelingenderen Alltags'." (Böhnisch/Schröer/Thiersch 2005, S. 126)

Nach Böhnisch wird die Situation für Menschen unerträglich, wenn sie den Eindruck bekommen, keinerlei Kontrolle über ihr Leben zu haben, den Verhältnissen ausgeliefert und völlig hilflos zu sein. Menschen möchten sich in ihren Verhältnissen wirksam fühlen. Böhnisch argumentiert, dass eine der Grundannahmen des Bewältigungsansatzes darin besteht, dass Menschen über eine biologisch eingebaute intrinsische Motivation verfügen, sich in ihrem Leben Handlungsfähigkeit anzueignen, um ihr individuelles Leben zu bewältigen. Lebenssituationen sind nach der Beschreibung von Böhnisch ein

> „Ausdruck dafür, wie sich Menschen individuell und gesellschaftlich gleichermaßen reproduzieren müssen, wie sie ihre Interessen gleichzeitig subjektiv entfalten können und objektiv vordefiniert erfahren" (Böhnisch 1982, S. 86).

Kurz gesagt: Die Menschen möchten ihr Leben selbst bestimmen und aktiv sein. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, den Fokus auf die Thematik Bestrebungen *für Bewältigung* auch für die Bereiche Bildung und Soziale Arbeit zu legen und sich darauf zu konzentrieren. Wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Bewältigung ist laut Böhnisch „Chance der Thematisierung, des Aussprechen- und Mitteilenkönnens innerer Hilflosigkeit und Ohnmacht" (Böhnisch, 2016b, S. 11). Denn hinter dem Verhalten eines Menschen steckt, so Böhnisch, immer auch eine Geschichte, ein Bedürfnis. Darauf lässt sich aufbauen. Die professionellen Akteur*innen der Sozialen Arbeit müssen auf diese Thematik aufmerksam gemacht werden, und es muss darauf geachtet werden, welche Hindernisse es für eine (besser gelingende) Bewältigung gibt, aber auch was die Menschen wirksam dazu ermutigen kann, Bewältigungshandlungen zu ergreifen.

2.4.4 Diversitätsbewusstes Reflektieren und Handeln, dabei gesellschaftlich-subjektive Möglichkeitsräume wahrnehmend (Leiprecht)

Materiell-dingliche und sozialstrukturelle Lebenslagen, aber auch Sozialräume und Lebenswelten sind, so der Theorieansatz von Rudolf Leiprecht, durchzogen von *Differenzlinien* und *Differenzordnungen* (etwa zu sozialer Klasse, Geschlecht oder Kultur). Insgesamt ergeben sich so für konkrete menschliche Subjekte jeweils gesellschaftlich-subjekte Möglichkeitsräume (Leiprecht 2013, S. 189 f.), in denen

sie Krisen, kritische Lebensereignisse, Notlagen, Herausforderungen etc. erfahren und auf die sie in unterschiedlicher Weise und auf Grundlage unterschiedlicher Ressourcen reagieren, dies auch mit unterschiedlichen Formen eines Bewältigungshandelns (s. o. A 2.4.3). Der Sozialpädagoge Rudolf Leiprecht weist deshalb darauf hin, dass für Professionelle in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit ein *diversitätsbewusstes Reflektieren und Handeln* zu einer zentralen Kompetenz ihrer beruflich-fachlichen Tätigkeit gehört.

Der Begriff Diversität ist konzeptionell darauf angelegt, auf Unterschiede und Vielfalt aufmerksam zu machen. Angesichts der heutigen Bedingungen und gesellschaftlichen Entwicklungen ist die Einbeziehung von Diskussionen und Konzepten zum Thema Diversität/Diversity in die Soziale Arbeit ein wichtiger Faktor für die Profession und das je eigene Denken und Handeln von Professionellen. Es gibt eine Grundlinie in der Entwicklung der Fachdebatten Sozialer Arbeit, die (s. o.) Lothar Böhnisch, Wolfgang Schröer und Hans Thiersch im Kern als „Hilfe zur Lebensbewältigung im Horizont sozialer Gerechtigkeit" definieren (Böhnisch/Schröer/Thiersch 2005, S. 15). Leiprecht knüpft hieran an und erweitert diese Perspektive um einen *Critical Diversity Approach* (vgl. z. B. Leiprecht 2011, S. 18; Leiprecht 2025). Ein *kritisches Diversitätsbewusstsein* soll nach Leiprecht in eine professionelle Haltung münden, die er beschreibt als

> „eine auf das eigene Fühlen/Denken/Handeln und das je eigene Handlungsfeld (incl. Organisation) bezogene reflexive Bewusstheit/Aufmerksamkeit, wobei es um solche sozial bedeutsamen Unterscheidungen und Unterschiede geht, die zu festlegender Zuschreibung, Ausschluss, Benachteiligung, Missachtung und Abwertung beitragen, also zu Mechanismen, Prozessen und Strukturen, die verändert werden sollen" (Leiprecht 2024, dort 2.2.6).

Der Ansatz von Leiprecht zielt auf die Entwicklung von einem Mehr an einer spezifischen Bewusstheit, Aufmerksamkeit und Reflexionsfähigkeit, die dazu beitragen soll, nicht nur eine einzige Differenzlinie und Differenzordnung wahrzunehmen, sondern mit Hilfe des Theoriekonzepts *Intersektionalität* (Lutz/Herrera-Vivar/Supik 2010) die Verschränkung und Überlagerung verschiedener Differenzlinien und Differenzordnungen in den (analytischen) Blick zu bekommen. Ausgehend von seiner frühen Beschäftigung mit rassistischen Verhältnissen in Deutschland (1980er und 1990er Jahre) und einer Hinwendung und Mit-

begründung zur neueren Rassismusforschung[21] (Leiprecht 1990) nennt er hier regelmäßig neben »Rasse«/‚Kultur'/Ethnie/Nation auch weitere gesellschaftlich bedeutsame Differenzlinien und Differenzordnungen wie soziale Klasse, Geschlecht/Sexualität, Behinderung und Alter/Generation (Leiprecht 2013, S. 193). Im Mittelpunkt des Ansatzes steht die Kritik an dominierend-machtvollen Klassifizierungs- und Konstruktionsmustern. In den Blick sollen Verhältnisse, Maßnahmen und Praktiken kommen, die zu Diskriminierung, Ausgrenzung, Unterdrückung und Ausbeutung beitragen, genauso wie die damit verbundenen Macht- und Ungleichheitsverhältnisse. Es handelt sich um einen Ansatz, der dem Wissenschaftsverständnis der Kritischen Theorie folgt (Engelke/Borrmann/Spatscheck 2018, S. 514) und dabei von Zuständen gesellschaftlicher Zuschreibung (*ascription*) *und* Verhältnissen Sozialer Ungleichheit ausgeht (vgl. Leiprecht 2022, S. 403–404); Zustände und Verhältnisse, die identifiziert, kritisiert und verändert werden sollen. Leiprecht sieht seinen Ansatz der kritischen Diversitätsbewusstheit dabei als eine Art übergreifendes ‚Dach', dass durch theoriebezogene ‚Säulen' wie Antidiskriminierung, Intersektionalität[22] und der Orientierung an Subjekten in gesellschaftlich-subjektiven Möglichkeitsräumen getragen wird (vgl. Leiprecht 2011, S. 40). Zu letzterer ‚Säule' betont er, dass

> „die Beziehung zwischen Diversität und Subjekt *nicht im Sinne einer Ableitungslogik* zu denken [ist]: Materielle, strukturelle und diskursive Verhältnisse auf der Makro- und Mesoebene gehen in die Möglichkeitsräume der Subjekte ein und *diese verhalten sich dazu*, sind jedoch durch die Verhältnisse *nicht* determiniert. Im Gegenteil: Durch das Ergreifen bestimmter Alternativen haben Subjekte – in einem zu berücksichtigen Maßstab – die Möglichkeit, Verhältnisse zu verändern. Dies gilt auch für die Professionellen Sozialer Arbeit, denn der Subjekt-Begriff – dies scheint oft übersehen zu werden – gilt nicht nur für ihre Adressatinnen und Adressaten." (Leiprecht 2013, S. 197)

Allerdings arbeiten professionelle Akteur*innen der Sozialen Arbeit zumeist in Institutionen und Organisationen, und die ihnen dort implizit oder explizit zugewiesenen Aufgaben decken sich nicht immer mit ihrem eigenen professionellen Selbstbild. Bei einem diversitätsbewussten und differenzsensiblen Ansatz gilt es deshalb, auch institutionelle und organisationale Verhältnisse zu reflektie-

21 Vgl. dazu auch Engelke/Borrmann/Spatscheck 2018, S. 512 f.
22 Also der Verbindung und Überlagerung verschiedener Differenzlinien/Differenzordnungen.

ren. Soziale Arbeit ist also nicht nur *Beziehungsarbeit*, sondern zugleich *Organisationsarbeit*, die sich auf die Wirkung und Veränderung von organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen beziehen muss (vgl. Leiprecht 2018, S. 215–217).

2.4.5 Berücksichtigung von Geschlechterverhältnissen (Brückner)

Eine der Differenzlinien bzw. Differenzordnungen, die in Leiprechts Texten zu Diversity/Diversität immer wieder genannt werden, ist das (soziale konstruierte) Geschlecht. Da es sich hier um ein wichtiges Beispiel für Sozialstrukturen und Ungleichheitsverhältnisse handelt, die innerhalb von Sozialräumen, Lebenswelten und Lebenslagen der Adressat*innen wirksam sind, zugleich aber die Geschichte und personale Zusammensetzung des Berufsfeldes in erheblicher Weise von Vorstellungen und Praktiken zu Geschlecht durchzogen ist (s. o. A 2.2), wird im Folgenden explizit auf Geschlechterverhältnisse eingegangen.

Eine wichtige Person, deren Name sich im Fachdiskurs mit Hinweisen zur Bedeutung von Geschlechterverhältnissen verbindet, ist die Soziologin Margrit Brückner. In ihren wissenschaftlichen Arbeiten versucht sie immer wieder, Kernaussagen der Pionierinnen Sozialer Arbeit aufzugreifen. Soziale Arbeit sieht sie in diesem Zusammenhang als eine Theorie und Praxis, die ethisch fundiert werden muss und sich in einem weiten Sinne im Bereich von Care-Arbeit bzw. Sorgeverhältnissen bewegt. Da hier geschlechterbezogene Vorstellungen und Praxen sowohl in der Geschichte als auch in der Gegenwart wirksam sind, muss – so Brückner – eine Thematisierung von ‚Fürsorge' sich auch immer mit der Differenzkategorie *Gender* und deren Folgen befassen (Brückner 2008, S. 215).

Geschlechterverhältnisse haben ganz allgemein einen Einfluss auf die Gestaltung, Ordnung und Entwicklung des gesellschaftlichen Zusammenlebens (vgl. Hering 2006). Ungleiche und unfaire Vorstellungen, Benachteiligungen Diskriminierungen im Geschlechterverhältnis haben deutliche Auswirkungen und führen u. a. dazu, dass bestimmte Erwartungen und Praktiken gegenüber und von Frauen in einer dominierenden Weise als selbstverständlich, fraglos gegeben und normal angesehen werden. Dabei gehen diese Erwartungen und Praktiken von einer Norm der Zweigeschlechtlichkeit aus und sind zugleich heteronormativ.

Margrit Brückner richtet ihren Blick – wie soeben erwähnt – auch auf die *Geschichte der Sozialen Arbeit*. Die ersten Ausbildungsstätten für Soziale Arbeit wurden zu

Beginn des 20. Jahrhunderts von Frauen gegründet und Pionierinnen wie Alice Salomon und Jane Addams können als wichtige Wegbereiterinnen der Wissenschaft Soziale Arbeit gelten, die ihre Theorien und Konzepte (wie etwa Soziale Diagnostik) im Kontext von Sozialreformen und Frauenbewegungen entwickelten. Brückner arbeitet hier eine widersprüchliche Konfiguration heraus, derzufolge Weiblichkeit (‚geistige Mütterlichkeit') aufgrund spezifischer Ressourcen als Ermöglichung und Ermutigung zur *beruflichen* sozialen Arbeit postuliert wurde und einen wichtigen Schritt aus der Familie heraus unterstützte, zugleich aber (s. o. A 2.2) gerade „die geschlechtsspezifische Konstruktion" auch zur Abwertung von Care-Berufen benutzt wurde (Brückner 2013, S. 108 f.) und innerhalb der Sozialen Arbeit die Logik einer Arbeitsteilung zwischen den Geschlechtern beförderte. Männer bekamen eher Aufgaben im ‚Innendienst' von Organisationen und waren dort für Entscheidung, Planung und Leitung verantwortlich, während Frauen eher im ‚Außendienst' und im direkten Kontakt mit den Adressat*innen tätig waren. Dies bedeutet, dass historisch Männer aufgrund ihrer Aufgaben und Tätigkeiten in der Sozialen Arbeit, sofern sie dort überhaupt aktiv waren, gegenüber Frauen meist eine übergeordnete und bestimmende Position einnahmen. Christoph Sachße, der in vielen seiner wissenschaftlichen Arbeiten die Geschichte der Sozialen Arbeit untersucht, fasst die Folgen dieser Entwicklung für die Zeit der Weimarer Republik folgendermaßen zusammen:

> „Soziale Arbeit veränderte sich [...] von einem Konzept weiblicher Emanzipation zu einem Dienstleistungsberuf unter männlicher Leitung." (Sachße 2001, S. 679)

Trotz der Veränderungen in den Geschlechterverhältnissen spätestens seit den 1960er und 1970er Jahren in Deutschland (vgl. u. a. die neue deutsche Frauenbewegung), die sich auch auf Pädagogik und Soziale Arbeit auswirkten, zeigen sich immer noch deutliche Spuren solcher traditionell-restriktiven Geschlechterverhältnisse (vgl. Brückner 2002). Da sich zudem auch die Bedarfssituation und die Möglichkeitsräume von Adressat*innen innerhalb der gesellschaftlichen Geschlechterverhältnisse unterscheiden (können), ist eine adäquate Berücksichtigung der Gender-Dimension für eine professionelle Arbeit unverzichtbar (vgl. Brückner 2003). Brückner unterscheidet dabei zwischen einer strukturellen und einer subjektiven Ebene.

Zur strukturellen Ebene: Eine Geschlechterordnung, die immer noch durch hegemoniale Männlichkeit und Heteronormativität gekennzeichnet ist, lässt sich in

den gesellschaftlichen Systemen auf wirtschaftlicher, politischer und diskursiver Ebene feststellen; dies hat – so zeigen die Sozialstatistiken – im Durchschnitt auch Folgen für die Lebenslagen von Frauen (vgl. n. a. Becker-Schmidt/Knapp 2000).[23] Und nach wie vor arbeiten deutlich mehr Frauen als Männer in Fürsorge- und Pflegeberufen (vgl. Brückner 2002). Der hohe Anteil an Frauen in Sozialer Arbeit und der historische Zusammenhang mit unbezahlter und meist ‚unsichtbarer' Haus- und Sorgearbeit, die Frauen übertragen wird, führen – wie bereits beschrieben (s. o. A 2.2) – zu einer Abwertung entsprechender sozialpädagogischer bzw. sozialarbeiterischer Tätigkeiten. Dies bedeutet auch, dass die Frauentraditionen häufig aus den beruflich-professionellen Diskursen ausgeschlossen bzw. verkürzt interpretiert werden (vgl. Rabe-Kleberg 1997).

Zur subjektiven Ebene: Hier manifestiert sich Geschlecht entlang von Zuweisungen, Erwartungen und Repräsentationen im täglichen Leben als wichtiger Teil der sozialen Praxis (vgl. Gildemeister 2001). Dabei wird – so die Theoriefolie – das Geschlechterverhältnis in seinen unterschiedlichen Ausformungen von den Subjekten in ihren Möglichkeitsräumen (in die die machtvollen Strukturen hineinwirken) durch das je eigene Handeln immer wieder aufs Neue reproduziert

23 Aktuelle Studien und amtliche Berichte zeigen die anhaltende Benachteiligung von Frauen in verschiedenen Lebenslagen. So verdeutlicht der Gleichstellungsbericht der Bundesregierung (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2021), dass Frauen auch in modernen Arbeitsmärkten nach wie vor überproportional von der Doppelbelastung durch Erwerbsarbeit und Sorgearbeit betroffen sind. Dies führt im Durchschnitt zu einer deutlich höheren Arbeitsbelastung und geringeren Möglichkeiten der Karriereentwicklung im Vergleich zu Männern. Insbesondere bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf entstehen strukturelle Nachteile, die sich auf die finanzielle Unabhängigkeit und Altersvorsorge von Frauen auswirken.
Laut dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (Grabka/Goebel 2019) sind ältere Frauen in besonderem Maße von Altersarmut betroffen. Ursachen hierfür sind häufig geringere Rentenansprüche aufgrund von Teilzeitarbeit, Erwerbsunterbrechungen für familiäre Sorgearbeit und anhaltende geschlechtsspezifische Lohnunterschiede.
In Bezug auf sexualisierte Gewalt zeigen offizielle Zahlen des Bundeskriminalamts (Bundeskriminalamt 2024), dass trotz rechtlicher Fortschritte nach wie vor eine hohe Dunkelziffer angenommen wird und die Unterstützung für Betroffene häufig nicht ausreicht. Die BKA-Daten für 2023 dokumentieren: „In Deutschland wird jede dritte Frau mindestens einmal in ihrem Leben Opfer von physischer und/oder sexualisierter Gewalt; etwa jede vierte Frau wird mindestens einmal Opfer körperlicher oder sexualisierter Gewalt durch ihren aktuellen oder früheren Partner" (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2024). Im Jahr 2023 wurden laut Bundeskriminalamt 938 Tötungsdelikte an Frauen registriert, 360 davon vollendet – bei 247 Opfern handelte es sich um Fälle häuslicher Gewalt (Bundeskriminalamt 2024).

(*doing gender*). Das ‚Mitmachen' und ‚Mitherstellen' der Geschlechterverhältnisse auf der subjektiven Ebene eröffnet jedoch auch Spielräume des ‚Andersmachens' (bis hin zu einem – theoretisch denkbaren – *undoing gender*). Damit lässt sich die Perspektive von Dekonstruktion und „De-Gendering" verbinden, und zwar, so Brückner,

> „im Sinne der Zurückweisung von Geschlechtszuweisungen dort, wo diese an Entwertung gekoppelt ist oder mit Einengung einhergeht" (Brückner 2008, S. 215).

2.4.6 Menschenrechtsprofession (Staub-Bernasconi)

Beim Theorieansatz *Menschenrechtsprofession* geht es um den Anspruch und die Herausforderung, die Menschenrechte zur ethischen Grundlage professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit zu machen. Die Notwendigkeit einer professionellen Berücksichtigung von Menschenwürde und Menschenrechten in der Sozialen Arbeit wird in der Fachwelt, vor allem international, seit den 1960er Jahren kontinuierlich diskutiert. Auslöser dieser Debatte war die Tatsache, dass weltweit Sozialarbeiter*innen täglich mit eklatanten Menschenrechtsverletzungen konfrontiert waren, insbesondere vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Realitäten in Lateinamerika oder Afrika, aber auch im Kontext sozialer Bewegungen in Industrieländern, etwa der Bürgerrechtsbewegung und dem Kampf gegen Rassismus in den USA. Diese Erfahrungen wurden vor allem innerhalb der *International Federation of Social Work* diskutiert und führten in den 1980er Jahren zur Gründung einer Arbeitsgruppe und eines zentralen Strategiedokuments zu Menschenrechten (IFSW 1988).

Im deutschsprachigen Raum ist das Verständnis von Sozialer Arbeit als eine Menschenrechtsprofession vor allem mit dem Namen Silvia Staub-Bernasconi verbunden.[24] Sie greift die Forderungen des von internationalen Berufsverbänden (IFSW und IASSW[25]) herausgegebenen „Manual(s) über Menschenrechte für Ausbildungsstätten Sozialer Arbeit und die Sozialarbeitsprofession" von 1992 auf, um eine im aktuellen Alltag „weniger ungerechte Gesellschaft" anzustreben, ein Bemühen, dass sie auch von der Sozialen Arbeit als Profession erwartet (Staub-

24 Staub-Bernasconi leitete in den frühen Zweitausender Jahren den Kooperationsstudiengang *Master of Social Work – Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession* (vgl. Engelke/Borrmann/Spatscheck 2018, S. 446/447).

25 International Association of Schools of Social Work.

Bernasconi 1995, S. 80). Dabei weist sie u. a. auf „Vordenkerinnen und Schrittmacherinnen" in den eigenen Reihen hin, wie etwa auf Jane Addams und Alice Salomon und diskutiert die durchaus widersprüchliche Geschichte der Menschen- und Sozialrechte, die nicht immer allen Menschen zugestanden wurden.[26]

Die Sozialwissenschaftlerin und Sozialarbeiterin entwickelt zudem als wichtigen Ansatzpunkt für eine menschenrechtsorientierte Profession das Konzept des *Triplemandats* (Staub-Bernasconi 2007, S. 200). Sie erweitert und ergänzt dabei das zuvor oft diskutierte Konzept des Doppelmandats (Böhnisch/Lösch 1973): Professionelle der Sozialen Arbeit haben danach nicht nur ein Mandat, dass sich durch die Bedarfe und Nöte von Adressat*innen ergibt (*Hilfe*) und ein Mandat der Organisationen bzw. Institutionen, in denen die Professionellen arbeiten bzw. ein Mandat des Staates und seiner Sozialpolitik, durch die Professionelle bezahlt werden (*Kontrolle*), sondern auch ein Mandat ihrer Profession, also der Sozialen Arbeit mit einer eigenen Fachlichkeit, einem eigenen Wissenschaftsbezug und – vor allem – einer spezifischen Ethik. Gerade die professionelle *Ethik* lässt sich mit Anforderungen und Ansprüchen zu Menschenwürde und Menschenrechten verbinden.

Allerdings bleibt die Übertragung dieses Selbstverständnisses in die tägliche Praxis Sozialer Arbeit eine nur teilweise zu bewältigende Herausforderung. Spatscheck und Steckelberg (2018, S.12) weisen im Rückblick auf die Menschenrechtskonferenz der DGSA von 2017 darauf hin, dass „in vielen Bereichen Sozialer Arbeit […] noch immer zu wenig systematisches Wissen über die Umsetzung und Gestaltung menschenrechtsfördernder Interventionen" vorhanden sei. Aus diesem Grund bestehen auch Schwierigkeiten beim schrittweisen Übergang vom ‚Ob' zum ‚Wie', vom – wie ich es formulieren würde – gut begründbaren und mit Staub-Bernasconi auch begründeten Selbstanspruch von Sozialer Arbeit als

26 Beispielsweise galten die Bürgerrechte, die während der französischen Revolution erkämpft wurden, tatsächlich zunächst nur für die Bürger, d. h. weder Bauern noch Frauen noch Kinder wurden hier mitberücksichtigt. Auch wurde die Sklaverei zunächst nicht abgeschafft. Staub-Bernasconi kritisiert deshalb u. a. Vorstellungen einer naturrechtlichen Begründung von Menschenrechten, dabei (vgl. Bernasconi 1995, S. 69) Formulierungen von Jane Addams von 1912 aufnehmend: „[S]chließlich führt die Naturrechtsidee dort zur Vorstellung angeborener Rechte für diejenigen, die sie bereits haben, anstatt zur Vorstellung von zu erkämpfenden Rechten für diejenigen, die sich nicht haben." (Addams 1912, o. S.)

Menschenrechtsprofession hin zu einer tatsächlichen Menschenrechts*praxis*. Ich sehe hier ein Spannungsverhältnis, wie es insgesamt in demokratischen Gesellschaften mit (rechtlichen) Verfassungen, die auf Menschenrechten aufbauen, zu beobachten ist: Stets ist ein (wenn auch sich wandelnder) Unterschied zwischen Verfassungs*anspruch* und Verfassungs*wirklichkeit* festzustellen. Die Verwirklichung des Anspruchs bleibt eine beständige rechtliche *und* politische Aufgabe in gesellschaftlichen Zuständen, die von strukturellen Dynamiken und sozialen Kräfteverhältnissen durchzogen sind. Hiervon ausgehend denke ich, dass die Soziale Arbeit auf eine professionelle Grundlage angewiesen ist, in der auch die *Ethik der Menschenrechte und Menschenwürde* einen wichtigen Platz hat und in eine *spezifische* (darauf bezogene) Reflexions- und Interventionskompetenz einmündet, die allerdings nicht auf individuelle Akteur*innen reduziert werden darf, sondern mindestens auch von Organisationen Sozialer Arbeit eingefordert werden muss. Mit dieser Kompetenz sollte auch das ‚Ungenügen' in dieser Welt erfassbar sein, m. a. W. muss es erkennbar und kommunizierbar werden, dass, und in welchem Ausmaß und weshalb soziale Gerechtigkeit (z. B. in Form von Geschlechtergerechtigkeit, s. o.) nicht ausreichend verwirklicht wird, auch nicht durch die je eigene Praxis als Professionelle*r Sozialer Arbeit. Deshalb stellt sich die kontinuierliche Aufgabe, zum einen zu untersuchen, wie die theoretischen, organisatorischen und institutionellen Grundlagen sozialer Gerechtigkeit in der Sozialen Arbeit verbessert werden können, und zum anderen, wie hier entsprechende Schritte auch tatsächlich unternommen werden können. Staub-Bernasconi sieht hier zurecht und mit gutem Grund keine Aufgabe, die ‚einfach' zu lösen wäre, im Gegenteil:

> „Unrechtserfahrungen, sowohl als objektiv erfahrener als auch subjektiv interpretierter Sachverhalt, verweisen auf reale Abhängigkeits- und mithin Machtproblematiken, die sich nicht so einfach und schnell durch die heutigen, vom Zeitgeist inspirierten Vorstellungen des Selbstmanagements, der Selbstermächtigung, Selbstwirksamkeit usw. beheben lassen. Sie erweisen sich als das, was Menschen einander an Leid, Angst, Schmerz, Erniedrigung, Vertreibung, Folter, Vernichtung, Ausrottung – kurz psychischer und physischer Gewalt im Rahmen direkter Interaktionen antun können. Sie erweisen sich des Weiteren als die Notwendigkeit, den Menschen vor dem Menschen, die Würde des Menschen vor dem Würgegriff des Menschen zu schützen. Mit Würgegriff sind die sozialen Regeln oder Normen der Machtstrukturierung gemeint, die Diskriminierung wie Privilegierung, Herrschaft und mithin Ausbeutung, (kulturelle) Kolonisierung, Klas-

> sismus, Sexismus, Rassismus, ferner Verfahrenswillkür – kurz strukturelle Gewalt – ermöglichen, ohne dass ein individueller oder kollektiver Akteur die Verantwortung dafür übernehmen muss." (Staub-Bernasconi 2008, S. 12 f.)

Die oben genannte Passage von Staub-Bernasconi (2008, S. 12 f.) thematisiert die Erfahrung von Unrecht als Ausdruck realer Machtverhältnisse, die sich nicht durch individualisierende Selbstmanagement-Ansätze auflösen lassen. Sie macht deutlich, wie tiefgreifend Menschen einander Leid zufügen können – durch psychische und physische Gewalt, Demütigung, Vertreibung oder strukturelle Ausgrenzung. Damit wird die Notwendigkeit sozialer Regeln betont, die den Menschen vor systemischer Entwürdigung – etwa durch Diskriminierung, Kolonialisierung oder Rassismus – schützen.

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass Soziale Arbeit als Profession eine zentrale Rolle im Schutz von Menschenwürde und Menschenrechten beansprucht. Als Menschenrechtsprofession steht sie vor der Herausforderung, diesen Anspruch auch unter den Bedingungen neoliberaler Steuerungslogiken aufrechtzuerhalten und aktiv gegen strukturelle Gewalt zu wirken.

2.4.7 Theorieansätze im Kontext von Ansprüchen und Herausforderungen in neoliberalen Zeiten

Im Konzept der Menschenrechtsprofession von Silvia Staub-Bernasconi steht die Soziale Arbeit als disziplinäre Praxis im Mittelpunkt, die sich an universellen Menschenrechten orientiert. Dieser Anspruch umfasst eine kritische Auseinandersetzung mit sozialen Ungleichheiten, Diskriminierungsstrukturen und der Förderung von Diversität. Gefordert ist eine Soziale Arbeit, die *kritisch-reflexiv*, *subjektorientiert* und *diversitätsbewusst* ist bzw. sein kann, insbesondere im Sinne eines *critical diversity approach*, der rassistische, sexistische und andere diskriminierende Strukturen hinterfragt (vgl. auch Staub-Bernasconi 2007, S. 15 f.). In dieser Perspektive existiert eine Art theoretisches Netzwerk, in dem von einem umfassenden Verständnis Sozialer Arbeit als kritisch-reflexive und menschenrechtsorientierte Profession ausgegangen wird: Sie basiert auf der Idee reflexiver Professionalität (Dewe/Otto), die nicht nur methodisches Können, sondern auch ethisch-politisches Urteilsvermögen erfordert. Sie richtet ihren Blick auf die Aneignung und Gestaltung von Sozialräumen (Deinet/Reutlinger/Krisch), in denen sich Menschen auch Handlungsspielräume erschließen können. Und sie orientiert sie sich

an den konkreten Lebenslagen und Lebenswelten der Adressat*innen (Thiersch/Böhnisch), nimmt deren individuelle Bewältigungsstrategien ernst und erkennt deren Rahmung durch strukturelle und diskursive Verhältnisse. Zugleich erfordert sie ein diversitätsbewusstes Handeln (Leiprecht), das Differenz nicht entpolitisiert, sondern als Ausdruck gesellschaftlicher Machtverhältnisse versteht und kritisch bearbeitet. Die Kategorie Geschlecht wird hierbei in ihrer sozialen Konstruiertheit, ihrer strukturellen Relevanz und ihren alltäglichen Herstellungspraktiken reflektiert (Brückner), sodass eine intersektionale Perspektive ermöglicht wird, die verschiedene Unterdrückungs- und Diskriminierungsdimensionen miteinander in Beziehung setzt.

Diese Theorieperspektive fordert Soziale Arbeit auch dazu auf, sich aktiv gegen die neoliberale Tendenz zur Individualisierung gesellschaftlicher Probleme zu positionieren. Konzepte wie ‚Selbstverantwortung' oder ‚Selbstmanagement' laufen Gefahr, strukturelle Ursachen sozialer Ungleichheit auszublenden – eine Entwicklung, die Staub-Bernasconi (2007, S. 15 f.) als Entpolitisierung kritisiert.

Die Soziale Arbeit kann es sich jedoch – als Teil wohlfahrtsstaatlicher und sozialpolitischer Strukturen – nicht leisten, diese gesellschaftlichen Widersprüche und Machtasymmetrien zu ignorieren oder lediglich funktional zu bearbeiten. Die Missachtung dieser Spannungsverhältnisse würde ihrem *Selbstanspruch als reflexive und diversitätsbewusste Menschenrechtsprofession* widersprechen. Vielmehr muss sie sich als lernende Disziplin begreifen, die auch die eigenen Verstrickungen und Begrenztheiten kritisch reflektiert. Insgesamt handelt es sich, wie Krennerich (2013) betont, um eine „unvollständige Lerngeschichte"[27], die immer wieder neu überdacht und weiterentwickelt werden muss.

Der menschenrechtsbasierte Anspruch fungiert dabei weniger als Abbild der gegenwärtigen Praxis, sondern vielmehr als *orientierender Referenzrahmen*, um Widersprüchlichkeiten und strukturelle Involviertheiten zu analysieren und transformative Handlungsmöglichkeiten zu erschließen. Diese Zielvorstellung impliziert eine normative Ausrichtung, ist jedoch nicht mit der Illusion gleichzu-

27 Der Hinweis auf eine „unvollendete Lerngeschichte" verdeutlicht, dass der menschenrechtsorientierte Anspruch in der Sozialen Arbeit genauso wie das Netzwerk der erwähnten Theorien als dynamische Prozesse zu sehen sind, Perspektiven und Orientierungen, die sich ständig weiterentwickeln und nie als endgültig abgeschlossen betrachtet werden können.

setzen, dass Soziale Arbeit widerspruchsfrei oder vollständig im Sinne der Menschenrechte handeln könnte.

2.4.8 Eine reflexive und reflektierte Professionalität

Die professionelle Identität von Fachpersonen in der Sozialen Arbeit stellt ein dynamisches, mehrdimensionales und kontextabhängiges Konstrukt dar. Die Vorstellung einer festen, kohärenten professionellen Identität wird mittlerweile, auch durch die soziologischen und psychologischen Theoriedebatten zu Identitätskonstruktionen Ende der 1990er Jahre (vgl. etwa Keupp et al. 1999), durch ein dynamisches Modell ersetzt, das Vielfalt, Pluralität, Wandelbarkeit und Reflexivität betont (ebd.).

Sie wird im Fachdiskurs meist nicht mehr als starres Gebilde verstanden, sondern als ein fortlaufender Prozess der Auseinandersetzung mit beruflichen Anforderungen, institutionellen Rahmenbedingungen und individuellen Werthaltungen (vgl. Combe/Helsper 1996, S. 686–689). Professionelle Identität bildet zwar eine grundlegende Voraussetzung für professionelles Handeln, doch ist sie stets im Wandel – beeinflusst durch biografische Erfahrungen, gesellschaftliche Entwicklungen, organisationale Strukturen und konkrete Interaktionssituationen (vgl. Nittel 2000, S. 45 f.).

Trotz ihrer Vielgestaltigkeit fungiert professionelle Identität zugleich als zentrale Orientierung für das berufliche Handeln. Sie wird im Spannungsfeld von Selbstbild, Fremdbild und professionellen Erwartungen immer wieder neu konstruiert und ausgehandelt (vgl. Schütze 1992, S. 138 f.) und dient als Bezugsrahmen, um Unsicherheiten zu bewältigen und Handlungsentscheidungen zu legitimieren – ein Prozess, der sowohl reflexiv als auch normativ ist.

Eine professionelle Identität hat eine persönliche, also auch auf die je eigene Biografie und vor allem fachliche Ausbildungs- und Berufsbiografie bezogene Komponente (vgl. dazu auch bereits Wendt 1995, S. 8). Gleichzeitig ist sie *kollektiv* auch in dem Sinne, dass sie sich auf einen professionellen Fachdiskurs bezieht.

In vielen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit wird die Notwendigkeit einer *reflektierten* professionellen Identität deutlich. Astrid Woog betont, dass professionelles Handeln in der SPFH nicht standardisierbar sei, sondern sich in einem „Spannungsfeld von Unsicherheit, Subjektivität und institutionellen Vorgaben“

bewege, das reflexiv bearbeitet werden müsse (Woog 2010[II], S. 161). Fachpersonen müssen sich kontinuierlich positionieren: gegenüber den Familien, dem Hilfesystem, anderen Berufsgruppen (z. B. in den Bereichen von Schule, Medizin oder Justiz) und sich selbst und der eigenen Profession. Ihre Position ist dabei immer wieder auch mehrdeutig – z. B. als Unterstützende, Vermittelnde oder Kontrollierende (vgl. Dewe/Otto 2012, S. 129). Diese Ambivalenzen fordern eine hohe Reflexionsbereitschaft und Flexibilität im professionellen Selbstverständnis.

In der Praxis bedeutet das, dass Fachpersonen – je nach Kontext, Handlungsfeld und konkreter Anforderung – unterschiedliche Facetten ihrer Identität aktivieren oder neu verhandeln müssen. Es handelt sich um Identitätsarbeit. Professionelle Identität stellt sich für eine einzelne Fachperson zudem nicht als einheitlich dar, sondern eher als Patchwork und/oder Mosaik (vgl. Wendt 1995, S. 21). Aus dem professionellen Fachdiskurs mit seinem Theorienetzwerk (s. o.) werden dabei unterschiedliche Bestandteile herangezogen.

Die professionelle Identität wird nicht nur kontinuierlich rekonstruiert und an sich wandelnde Anforderungen angepasst, sondern sollte auch kritisch reflektiert werden – ohne sich dabei zu einer völlig beliebigen Größe zu entwickeln. Die Herausforderung besteht darin, eine balancierte Identität zu entwickeln, die Offenheit für Veränderung mit einem stabilen professionellen und entsprechend kommunizierbaren Kern verbindet (vgl. Helsper 2021, S. 33).

Dabei sind Fachpersonen Sozialer Arbeit in Spannungsfeldern tätig, die sich erstrecken können von Ansprüchen und Erwartungen der Organisationen und den Selbstansprüchen der Profession über die Dringlichkeiten der Praxis und die Reflexionsnotwendigkeiten auf der Grundlage des eigenen Theorienetzwerks bis hin zu Spannungen zwischen öffentlichen und privaten bzw. freien Trägern, zwischen Nähe und Distanz sowie zwischen Nicht-Anerkennung und Anerkennung u. v. a. m. Diese meist widersprüchlichen Konstellationen verlangen eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit der eigenen Position (2002, S. 180) beschreiben professionelle Identität als Form der Selbstvergewisserung im Spannungsfeld zwischen Person und Rolle. Hier ist eine situativ angemessene und gleichzeitig fachlich fundierte Identitäts*ausgestaltung* notwendig, um wirksam und professionell agieren zu können.

Darüber hinaus ist die Entwicklung und Realisierung professioneller Identität – wie bereits erwähnt – kein isolierter, individueller Prozess, sondern wird durch kollektive Deutungsmuster, fachliche Diskurse und Teamkulturen mitgestaltet (vgl. Oevermann 1996, S. 105). Sie entwickelt sich im sozialen Austausch – in kollegialen Arbeitszusammenhängen, durch Supervision, Fortbildungen und die Reflexion beruflicher Erfahrungen. Auch individuelle Wege bewegen sich innerhalb eines geteilten professionellen Rahmens, der Orientierung bietet und gleichzeitig Spielräume für subjektive Ausgestaltung zulässt.

Insgesamt zeigt sich, dass professionelle Identität kein festes Profil darstellt, sondern ein offener, prozesshafter und kontextsensitiver Orientierungsrahmen ist. Die Stärke professioneller Identität kann in dem Anspruch kontinuierlicher (Selbst-) Reflexion liegen, verbunden mit einer lernenden Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen und einem Bemühen zur Aushandlung widersprüchlicher Anforderungen. Dabei geht es stets auch um eine Integration von professioneller Fachlichkeit und biografischer Einzigartigkeit.

3 Sozialpädagogische Familienhilfe: Eine kurze Geschichte mit langer Vergangenheit[28]

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) ist ein Handlungsfeld der Sozialen Arbeit, wobei der Begriff *Soziale Arbeit* heute (wie erläutert; s. o. unter *Einleitung* Abschnitt *c*) eine umfassende Wissenschaftsdisziplin und Profession benennt, die sich aus den historisch unterscheidbaren Entwicklungslinien von Sozialarbeit und Sozialpädagogik herausgebildet hat (vgl. dazu n. a. Hamburger 2003). Auch die SPFH ist unter diesem disziplinären und professionellen Dach angeordnet. Zugleich haben sich in der Sozialen Arbeit (wie ebenfalls erläutert; s. o. A 2.1) eine große Vielzahl an Handlungsfeldern herausgebildet, die in der beruflichen Praxis teilweise den Bezug zu und die Orientierung an einer *gemeinsamen* Profession

28 Bei diesem Titel habe ich von einer Formulierung der renommierten Erziehungswissenschaftlerin Marianne Krüger-Potratz Gebrauch gemacht. Sie beschreibt damit die ‚kurze' bzw. ‚junge' Geschichte der *Interkulturellen Pädagogik* in der Bundesrepublik Deutschland (beginnend in den 1960er und 1970er Jahren), macht aber gleichzeitig darauf aufmerksam, dass diese erziehungswissenschaftliche Teildisziplin eine lange Vorgeschichte hat, die weit bis in 19. und frühe 20. Jahrhundert zurückreicht (vgl. Gogolin/Krüger-Potratz 2020, S. 99).

erschweren. Dennoch ist unschwer zu erkennen, welche Ansätze im Theorienetzwerk der Sozialen Arbeit zum professionellen Selbstanspruch von Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen passen. Um dies zu begründen, möchte ich zunächst in aller gebotenen Kürze auf die *längere Vergangenheit* der SPFH aufmerksam machen. Hier weise ich auf erste frühe Ansätze einer (auch familienbezogenen) Einzelfallhilfe und die Entwicklung des Reichwohlfahrtsgesetzes über das Jugendwohlfahrtsgesetz zu einer modernen Kinder- und Jugendhilfe hin. Anschließend konzentriere ich mich auf die *jüngere Vergangenheit* und skizziere die Entwicklungen in den 1990er Jahren bis hin zu den auch aktuell noch geltenden rechtlichen Regelungen zur und für die SPFH.

3.1 Zur längeren Vergangenheit …

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH)[29], wie sie heute im Rahmen der Hilfen zur Erziehung praktiziert wird, hat eine lange und vielschichtige Vorgeschichte, die tief in gesellschaftliche und politische, auch kirchliche Entwicklungen eingebettet ist. Ihre Ursprünge lassen sich bis ins Mittelalter zurückverfolgen, wo kirchliche Institutionen wie Klöster, Bruderschaften und Pfarrgemeinden die Armenfürsorge übernahmen. Diese Hilfe war in erster Linie von einem christlichen Barmherzigkeitsideal geprägt – die Unterstützung Bedürftiger galt als religiöse Pflicht, nicht als Verantwortung der weltlichen Obrigkeit (vgl. Sachße/Tennstedt 1998, S. 15). Mit der Reformation und der Einführung kommunaler Armenordnungen im 16. Jahrhundert veränderte sich die Fürsorgepraxis: Hilfe wurde zunehmend säkularisiert, verwaltet und reglementiert. Man begann, zwischen ‚würdigen' und ‚unwürdigen' Armen zu unterscheiden – eine Vorstellung, die auch später die Jugend- und Familienhilfe prägte.

Im 19. Jahrhundert führten Industrialisierung, Urbanisierung und soziale Notlagen zur Herausbildung organisierter Hilfeformen. Die Lebensverhältnisse von Arbeiter*innenfamilien waren durch prekäre Wohnsituationen, Kinderarbeit, gesundheitliche Risiken und instabile Familienstrukturen belastet. Die bürgerliche Frauenbewegung gründete Mütterberatungsstellen, Fürsorgevereine und erste

29 Nach Müller (2017, S. 4): „Die Sozialpädagogische Familienhilfe kann als anspruchsvolle und vielschichtige Hilfeleistung beschrieben werden. So wird diese Unterstützungsform als niedrigschwellige Einstiegshilfe eingestuft und gleichzeitig als universelle Hilfe in nahezu jeder familiären Problemlage eingesetzt."

Ausbildungsstätten für fürsorglich-soziale Arbeit. Eine zentrale Figur war Alice Salomon, die mit der Gründung der Sozialen Frauenschule in Berlin (1908) und zahlreichen Publikationen die Professionalisierung dieser Tätigkeiten entscheidend mitbeeinflusste. Zeitgleich entwickelte Mary Richmond in den USA die Einzelfallhilfe – ein methodischer Ansatz, der auch für die spätere SPFH grundlegend wurde (vgl. Hering/Münchmeier 2000, S. 91–94).

Ein Meilenstein in Deutschland war das Reichsjugendwohlfahrtsgesetz (RJWG) von 1922, das in der Weimarer Republik erstmals gesetzlich die staatliche Verantwortung für das Aufwachsen von Kindern regelte. Aufbauend auf Regelungen in preußischen, sächsischen und württembergischen Gesetzeswerken wurde, wie es Münder et al. (2020, S. 69) formulieren, ein regelrechtes „Jugendamtsgesetz" verabschiedet: Es institutionalisierte die Jugendämter, ja führte sie als reichsweite Neuerung erst ein und legte rechtliche Grundlagen für die „Fürsorgeerziehung", die jedoch stark von Vorstellungen moralischer Normierung und Kontrolle durchdrungen waren (vgl. Hering/Münchmeier 2000, S. 66). Allerdings trat das RJWG nicht vollumfänglich in Kraft. Unter dem Eindruck der Weltwirtschaftskrise, die auch in Deutschland zu einer Hyperinflation mit Firmenzusammenbrüchen, Bankenschließungen und Massenarbeitslosigkeit führte und das staatliche Handeln in der jungen Demokratie untergrub, wurde ein „Ermächtigungsgesetz" verabschiedet. Für das RJWG brachte dies weitgehende Reduzierungen mit sich (vgl. Münder et al. 2020, S. 69).[30] Die meisten angedachten Reformen, die teilweise durch eine veränderte Praxis bereits vorbereitet waren, konnten nicht ungesetzt werden.

Die Zeit des *Nationalsozialismus an der Macht* (1933–1945) brachte einen weiteren, noch massiveren Bruch: Das gesamte Jugendhilfesystem wurde ideologisch gleichgeschaltet. Nur ‚erbgesunde' Familien galten als unterstützungswürdig, während andere – z. B. jüdische, ‚fremdrassische', sozial abweichende Familien und Familien, die Menschen mit Behinderungen zu versorgen hatten – diskriminiert, entrechtet und verfolgt wurden. Hilfe wurde zur rassistisch motivierten Ausgrenzung und Zwangsmaßnahme (vgl. Sachße/Tennstedt 1998, S. 221).

30 Reduzierungen, die in der alten Bundesrepublik erst durch eine Gesetzesnovelle von 1953 beseitigt wurden (Münder et al. 2020, S. 69).

Nach dem Zweiten Weltkrieg wurde in der DDR Jugendhilfe vor allem zu einem Instrument ideologischer Erziehung. Familien, die nicht dem sozialistischen Ideal entsprachen, wurden durch Hausbesuche, Kommissionen und Erziehungsbeistände kontrolliert und diszipliniert. Unterstützung wurde gewährt – jedoch nicht im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe, sondern zur Herstellung und Bewahrung von gesellschaftlicher Konformität (vgl. Schilling 2005, S. 139 f.; Sachse 2011, S. 109–112).

Die alte Bundesrepublik folgte lange Zeit immer noch den Regelungen des RJWG bzw. des (fast identischen) JWG (so der Name dieses Gesetzeswerkes nach dem Zweiten Weltkrieg) und der Vorstellung einer autoritären Fürsorgeerziehung. Dominierend war ein stark ordnungspolitisches Verständnis von Kinder- und Jugendhilfe, nämlich als eine vor allem kontrollierend-überwachende ‚Hilfe', die mit machtvoll-behördlichen ‚Alleinentscheidungen' und entsprechenden Eingriffen verbunden war. Sachße, der ein gelernter Jurist und emeritierter Professor für Geschichte und Theorie der Sozialen Arbeit ist, formulierte Mitte der 1990er Jahre denn auch rückblickend:

> Die „Sozialarbeit [war] eher bürokratielästig und entwickelte sich eingebunden in die Funktionslogik öffentlicher Verwaltungen. Hilfe im Rahmen einer Fürsorge, die in die staatliche Bürokratie integriert ist, hat weniger die Funktion einer Linderung der Not von Betroffenen, sondern versucht die Gefahr, die von Armut und Abweichung für die Gesellschaftsverfassung ausgeht, zu minimieren." (Sachße 1994, S. 268)

Die Entwicklung sowohl der Kinder- und Jugendhilfe als auch der Sozialen Arbeit insgesamt hatte sich auch nach 1945 zunächst nicht von dem maßregelnden Eingriffsrecht entfernt. Dementsprechend hatte die Jugendhilfe nicht das Verständnis, sich mit der Person oder Familie im Rahmen ihrer derzeitigen Bedingungen und Möglichkeiten gründlich auseinanderzusetzen. Eine einseitige und präskriptive Sichtweise vernachlässigte es, eine achtsame Haltung zu betonen, um die Person zu verstehen und zu respektieren, da sie das schützende und überwachende Verständnis priorisierte. Beispielsweise enthielt zwar das Reichsjugendwohlfahrtsgesetz von 1922 das „Recht des Kindes auf Erziehung". Dies impliziert jedoch keineswegs das Recht eines Kindes auf Entfaltung seiner Persönlichkeit. Auch das ab 1961 bis Mitte 1990 geltende Jugendwohlfahrtsgesetz (JWG) bekannte sich stark zum immer noch vorherrschenden Verständnis von Kontrolle und maßregelnder Intervention (vgl. Peukert/Münchmeier 1990, S. 9–12), die damalige

Kinder- und Jugendhilfe wird im Fachdiskurs deshalb mit Schlagworten wie „Sicherheit, Ordnung, Fürsorglichkeit' beschrieben (Münder et al. 2020, S. 71).

Erst mit Beginn der innenpolitischen Reformphase ab 1969 setzten sich allmählich andere Vorstellungen von Sozialer Arbeit durch, die eher lebensweltorientierte und partnerschaftliche Ansprüche vertraten. Wie im Siebten Jugendbericht von 1986 nachzulesen ist, veränderte sich die Kinder- und Jugendhilfepraxis. Es wurde weniger auf Fremdunterbringung gesetzt und es wurden verstärkt offene und präventive Ansätze erprobt. Die sog. ‚zweite Welle' der Sozialpädagogik griff kritisch die Geschichte autoritärer Fürsorge auf und legte neue Konzepte vor, die an den Lebenslagen der Familien ansetzen sollten (vgl. Thiersch 1992, S. 150). In diesem Kontext entstanden auch ambulante Hilfeformen, aus denen sich schließlich die Sozialpädagogische Familienhilfe herausdifferenzierte. Es dauerte allerdings noch bis 1990, bis tatsächlich ein neues Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)[31] in Kraft trat (vgl. Münder et al. 2020, S. 72). Das Jugendwohlfahrtsgesetz, dass in seinen Grundlagen eine polizei- und ordnungsrechtliche Tradition widerspiegelte, hatte sich endgültig überholt. Das neue KJHG sollte hingegen auf eine die Erziehung der Eltern unterstützende, entlastende und ermutigende Funktionen setzen.[32] Es gilt seit 1991 aufgrund der Vereinigung von alter BRD und DDR zu einer neuen BRD dann auch in allen (alten) west- und (neuen) ostdeutschen (Bundes-)Ländern. In seiner Form handelt es sich um ein sog. Artikelgesetz, das mit seinen über hundert Artikeln Eingang in ein neues Sozialgesetzbuch (SGB) findet, dort als „Achtes Buch (VIII): Kinder- und Jugendhilfe"[33] (Münder et al. 2020, S. 72).

3.2 Zur kürzeren Geschichte: die Entwicklungen in den 1990er Jahren und die rechtlichen Regelungen zu Sozialpädagogischer Familienhilfe

Mit dem Kinder- und Jugendhilfegesetz wurde, wie bereits angedeutet, auch die *Sozialpädagogische Familienhilfe* (SPFH)[34] als eine Form der Erziehungshilfe für

31 Anstatt der Bezeichnung Kinder- und Jugendhilfegesetz werde ich teilweise auch das Kürzel *KJHG* benutzen.

32 Vgl. Gesetzentwurf zur Neuordnung des Kinder- und Jugendhilferechts vom 1.12.1989.

33 Abgekürzt als SGB VIII.

34 Anstatt der Bezeichnung *Sozialpädagogische Familienhilfe* werde ich teilweise auch das Kürzel SPFH benutzen.

Familien eingeführt. Diese Form der Hilfeleistung ist im Zusammenhang mit den neuen Regelungen im Kinder- und Jugendhilfegesetz (genauer nach § 27 ff. im SGB VIII) als zwingend vorzuhaltendes Angebot der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe vorgesehen. Ein wichtiger Punkt, der in diesem Zusammenhang nochmal hervorgehoben werden soll, bevor zur Definition der SPFH übergegangen wird, ist, dass das neue Kinder- und Jugendhilfegesetz einen *Perspektivwechsel* in die Theorie und Praxis der Kinder- und Jugendhilfe gebracht hat. Das neue Gesetz enthält gegenüber dem JWG deutliche Änderungen, die darauf abzielen, das Verständnis von Hilfe neu zu fassen. Der Rechtswissenschaftler Reinhard Wiesner, der als zuständiger Referatsleiter im Jugend- und Familienministerium Mitgestalter des SGB VIII war, formuliert den neuen Anspruch hinter dem Gesetz folgendermaßen:

> „Nicht mehr die (reaktive) Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, die Ausgrenzung verwahrloster Jugendlicher durch geschlossene Unterbringung und Arbeitserziehung oder die Rettung von Kindern vor dem gefährdenden Einfluß ihrer Eltern sind der zentrale Auftrag der (Jugend-)Hilfe [sic], sondern die Förderung der Entwicklung junger Menschen und ihre Integration in die Gesellschaft durch allgemeine Förderungsangebote und Leistungen in unterschiedlichen Lebenssituationen." (Wiesner et al. 1995, S. 13)

Im eigentlichen Rechtstext für die neue Hilfeform *SPFH* liest sich dieser Wunsch nach einer Neuausrichtung dann etwas zurückhaltender, ist aber immer noch erkennbar:

> „Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie." (§ 31 SGB VIII)

Betont wird die *Unterstützung*, die durch eine „intensive Betreuung und Begleitung" realisiert werden soll und auf „Hilfe zur Selbsthilfe" zielt (Schuster 1997, S. 37), wobei das Erfordernis der „Mitarbeit der Familie" im Gesetzestext explizit Erwähnung findet (dazu später mehr, s. u. A 4.1). Eingebettet ist die SPFH in eine öffentliche Kinder- und Jugendhilfe, die laut Auftrag des Gesetzgebers

> „dazu beitragen [soll], positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien sowie eine kinder- und familienfreundliche Umwelt zu erhalten oder zu schaffen" [§ 1 (4) SGB VIII].

Das Wohl und der Schutz von Kindern und Jugendlichen sollen präventiv und reaktiv im Mittelpunkt stehen, die Kinder- und Jugendhilfe soll

> „ihre Leistungen und Aufgaben ‚zugunsten junger Menschen und Familien' [erbringen], [wodurch sich ihre] besondere *sozialanwaltliche Funktion* ergibt. […] D. h. die [Kinder- und] Jugendhilfe [soll] sich im Interesse der jungen Menschen und ihrer Familien im Sinne eines Sozialanwalts (nicht Rechtsanwalts) einmischen." (Münder et al. 2020, S. 60 f.)

Im Bundesland Bayern wird in Folge des neuen KJHG sogar formuliert, dass dem Verhältnis zwischen den Leistungsberechtigten und der öffentlichen wie auch der freien Jugendhilfe jetzt eine grundsätzlich partnerschaftliche Relation zugrunde liegen soll, in der die Beziehung zueinander „nicht als Herrschafts- und Abhängigkeitsverhältnis definiert wird" und in der das Recht der Betroffenen zum Beispiel auf „informationelle Selbstbestimmung" gesichert werden muss (Bayerisches Landesjugendamt 1994, S. 9). Während Bayern in seinem Landesjugendplan also bereits früh eine partnerschaftlich ausgerichtete Beziehung zwischen Jugendhilfe und Leistungsberechtigten formulierte, gibt es auch in Niedersachsen vergleichbare normative und konzeptionelle Setzungen. So fordert das Gesamtkonzept für die Kinder- und Jugendhilfe in Niedersachsen eine konsequente Beteiligung junger Menschen sowie die Etablierung von Beschwerdemechanismen und Schutzkonzepten in allen Einrichtungen der Jugendhilfe. Es wird betont, dass „Partizipation ein zentrales Prinzip" sei und dass „Beschwerdeverfahren in einer Form vorzuhalten sind, die für junge Menschen erreichbar und verstehbar sind" (Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2020, S. 7 f.). Ergänzend finden sich im Niedersächsischen Ausführungsgesetz zum SGB VIII (§ 16e–g) verbindliche Regelungen zur Einrichtung unabhängiger Ombudsstellen, die insbesondere die Selbstbestimmungsrechte von Kindern, Jugendlichen und Eltern stärken sollen. Ziel ist es, den Dialog zwischen Fachpersonal und Adressat*innen auf Augenhöhe zu gestalten (vgl. Niedersächsisches Ausführungsgesetz zum SGB VIII, 2023).

In Bremen ist keine vergleichbar detaillierte gesetzliche Regelung dokumentiert, jedoch zeigt sich auch hier in politischen Initiativen – etwa durch die Arbeit der Kinder- und Jugendkommission sowie partizipative Projekte im Rahmen der Jugendhilfeplanung – eine Ausrichtung auf Beteiligung und Rechtewahrung von Kindern und Jugendlichen (vgl. Bremische Bürgerschaft 2022).

Insgesamt nimmt die SPFH unter den neu formulierten Erziehungshilfen (§ 28 bis § 34 SGB VIII) eine *Sonderstellung* ein. Der Hilfegrund ist zwar „das Kindeswohl", also „wenn eine für die Entwicklung des Kindes angemessene und erforderliche Erziehung zum Wohl des Kindes oder Jugendlichen nicht gewährleistet ist" [§ 27 (1) SGB VIII]. Die SPFH soll sich nicht jedoch nur mit einzelnen Kindern oder Jugendlichen befassen, sondern sich *auf die Familie* beziehen.

Einerseits ergibt sich aus dem besonderen *Familienbezug* eine bestimmte inhaltlich-thematische Qualität dieser Hilfeform. Ausgehend vom Gesetzestext entwickelt sich die SPFH zu einem *mehrdimensionalen* Hilfeansatz, wobei es nahe liegt, mit dem Fokus *Familie* die Beziehungen und Interaktionen in der Familie, zwischen ihren Akteur*innen, also das Familiensystem insgesamt in den Blick zu nehmen. Die Hilfe soll sich dabei auf „Erziehungsaufgaben" (§ 31 SGB VIII) und Problembewältigung beziehen, von hier aus ist es aber kein weiter Weg, auch nach den Erfordernissen und Möglichkeiten von Bildung zu fragen, etwa im Kontakt der Familien mit Institutionen wie Kindertagesstätte und Schule. Aus der Aufgabe zur Unterstützung im „Kontakt mit Ämtern und Institutionen" (ebd.) ergeben sich insgesamt die Erfordernisse, auf Beziehungen und Interaktionen der Familie (und ihren Akteur*innen) mit ihrer sozialen Umwelt, mit Organisationen, auf ihr soziales Netzwerk zu achten. Und aus dem Hinweis auf die Unterstützung bei der „Bewältigung von Alltagsproblemen" (ebd.) und „der Lösung von Konflikten und Krisen" (ebd.) kann eine spezifische Aufmerksamkeit für soziale, materiell-finanzielle und lebenslagenbezogene Möglichkeiten und Einschränkungen entstehen.

Andererseits ist deutlich, dass der *Familienbezug* bei Sozialpädagogischer Familienhilfe von Anfang an so umgesetzt wird, dass das Hilfeangebot in aller Regel in einer ambulanten Form mit einer starken Geh-Struktur bzw. in einem aufsuchenden Setting[35] durchgeführt wird. Der Ort, an dem die Hilfe stattfindet, ist in den allermeisten Fällen die Wohnung der adressierten Kernfamilie (vgl. Helming et al. 2004, S. 223).

Dabei wird dies im Gesetzestext keineswegs explizit so formuliert. Allerdings gibt es auf dem Weg zur rechtlichen Regelung viele Vorversuche, die sich durch das

35 Setting ist hier eine strukturelle Übereinkunft zur Hilfe, Beratung oder Therapie zwischen mindestens zwei Personen (Stumm/Pritz 2007, S. 637) und kann personelle, zeitliche, institutionelle, räumliche und rechtliche Dimensionen umfassen (Sickendiek et al. 2008, S. 94).

Bemühen charakterisieren lassen, als Alternative zur Fremdunterbringung von gefährdeten Kindern und Jugendlichen stärker auf eine (Erziehungs-)Hilfe *in* der Familie zu setzen und eine solche Hilfeform zu entwickeln (s. o. A 3.1). Ein Ausgangspunkt ist hier u. a. auch der *Allgemeine Soziale Dienst*[36], hervorgegangen aus der früheren kommunalen Familienfürsorge: Durch die üblichen ‚Hausbesuche' war diesen Einrichtungen ein Gang zu den Familien keineswegs fremd. Historisch standen dabei jedoch eher die Überwachung, Kontrolle und Maßregelung durch ‚das Amt' im Vordergrund. Zudem handelte es sich meist um kürzere Aufenthalte in den Familien und nicht – wie im neuen KJHG ab 1991 formuliert – um eine „intensive Betreuung und Begleitung" (§ 31 SGB VIII).

Ganz grundsätzlich gibt es im Fachdiskurs der Sozialen Arbeit die Interpretation, dass die SPFH, aber auch allgemeine Angebote „zur Förderung der Erziehung in der Familie" (z. B. Familienbildung) (§ 16 SGB VIII), insbesondere jedoch andere Formen der Hilfe zur Erziehung[37] als ambulante und teilstationäre Hilfen von den Gesetzgebenden bewusst neben klassische Hilfeformen wie die Fremdunterbringung in Pflegefamilien oder Heimen (§ 33 und § 34 SGB VIII) gestellt wurden, um die ehemals dominierenden Eingriffs-, Kontroll- und Regelungsinstrumente des ehemaligen Jugendwohlfahrtsgesetzes einzuschränken und zu überwinden und die Möglichkeiten und Notwendigkeiten zur Beratung und Mitwirkung der Adressierten zu stärken. In der Stellungnahme zum 9. Jugendbericht werden die Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe-Institutionen nach dem KJHG unter Berücksichtigung dieser neuen gesetzlichen Regelungen dementsprechend wie folgt charakterisiert:

> „Im Hinblick auf pädagogische und ggfs. therapeutische Hilfestellungen können rechtliche Vorschriften nur die notwendigen Rahmenbedingungen schaffen. Aufgabe der Fachkräfte innerhalb der Jugendhilfe ist es daher nicht, Lebenssachverhalte unter differenzierte Tatbestandsvoraussetzungen von Leistungsnormen zu subsumieren und daraus gesetzlich festgeschriebene Rechtsfolgen abzuleiten, sondern in einem gemeinsamen Beratungs-, Planungs- und Gestaltungsprozeß zwi-

36 Einrichtungen, die dem ASD sehr ähnlich sind, werden in den verschiedenen Bundesländern, Städten und Gemeinden unterschiedlich genannt, so finden sich z. B. auch die Bezeichnungen *Bezirkssozialdienst, Kommunaler Sozialdienst oder Bezirkssozialarbeit*.

37 Wie Erziehungsberatung (§ 28 SGB VIII), soziale Gruppenarbeit (§ 29 SGB VIII), Erziehungsbeistand (§ 30 SGB VIII), Erziehung in einer Tagesgruppe (§ 32 SGB VIII) und intensive sozialpädagogische Einzelfallbetreuung (§ 35 SGB VIII).

> schen Leistungsberechtigten und Fachkraft die Handlungskompetenz zu stärken und Chancen für eine bessere Lebensbewältigung zu eröffnen. Diese Sichtweise entspricht nicht üblichem Verwaltungshandeln und routinemäßigen Verwaltungsabläufen. Sie stellt daher eine besondere Anforderung an die Organisationen öffentlicher und freier Jugendhilfe dar." (Neunter Jugendbericht 1994, S. 583)

Betont wird ein Prozess, der von Fachpersonen und Adressierten *gemeinsam* durchgeführt werden soll, um die Handlungskompetenz von Adressierten zu stärken und ihnen Chancen für eine bessere Lebensbewältigung zu ermöglichen. Von dort aus ist es nicht weit, die Adressierten auch als Partizipations-, Leistungs- oder Dialogpartner*innen wahrzunehmen. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, geeignete Räume und kommunikative Rahmungen zu schaffen und vor allem das eigene professionelle Selbstverständnis zu klären. Da es für die Adressierten in der Regel ‚um viel geht', sie aber mit den bestehenden Amtsabläufen und rechtlichen Grundlagen meist nicht vertraut sind und zugleich oft Narrative in ihren Lebenswelten und Alltagskulturen existieren, in denen entlang früherer Erfahrungen das Amt als machtvoller und bedrohlicher Apparat repräsentiert wird, vor dem man ‚auf der Hut sein' muss, sollte es nicht verwundern, dass sie ihre Teilnahme an diesem offiziellen ‚Kooperationsprozess' häufig als zumindest ambivalent empfinden, verunsichert sind und nicht selten sogar davon absehen, sich einem solchen Prozess auszusetzen.

Die Festlegung des Beteiligungsrechts der Adressat*innen in § 36 SGB VIII ist als Spiegel des eigenen Selbstverständnisses zu verstehen, denn die Kinder- und Jugendhilfe soll sich – so der Anspruch – als Partnerin der Familie und ihres sozialen Netzwerks sehen. Daher sollte sie mit ihren Angeboten und Leistungen die unterschiedlichen Interessen, Wünsche und Bedürfnisse von Familien und deren jeweiligen Mitglieder*innen berücksichtigen (vgl. Busch 1995, S. 205).

Damit steht die Erforderlichkeit der Neuausrichtung der Hilfeleistung im KJHG im Kontext von Handlungs- und Eigenverantwortung des Subjektes im Vordergrund. Münder hat in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Inhalte des KJHG strikt an eine Abkehr von der Fürsorglichkeit gebunden sind.

> „Das neue [Kinder- und] Jugendhilferecht zwingt die Sozialpädagogik, ihre ‚moralische Zumutung' deutlich und offensiv einzubringen. Es schafft und benennt die Orte der Auseinandersetzung. Damit zwingt es zum Abschied von Fürsorglichkeit." (Münder 1995, S. 302)

Mit dem neuen KJHG bildet sich jedenfalls ein neuer Rahmen, der – so eine Einschätzung des renommierten Sozialpädagogen Hans Thiersch –

> „ein großes Feld von Möglichkeiten eröffnet", in dem „Potentiale stecken […], die noch nicht eingelöst sind. Es entstand ein breites Panorama unterschiedlicher Arrangements. Im Zeichen der Lebensweltorientierung suchte man nach Formen, den je spezifischen Hilfsbedarf mit den Ressourcen in der Lebenswelt zu verbinden." (Thiersch 2012, S. 224)

Theoretische Ansätze der Sozialen Arbeit wie Lebensweltorientierung und Alltagsnähe (s. o. A 2.4.3) fanden in der SPFH eine besondere Hilfeform, die im unmittelbaren Lebensumfeld von Familien stattfindet. Durch den besonderen Ort der *Hilfe in der Familie* gibt es für die SPFH einen deutlichen Unterschied gegenüber Hilfeangeboten, die sich primär entweder an die Eltern wenden und/oder in Einrichtungen außerhalb der Wohnung der Familie, teilweise im (Jugend-),Amt' selbst (und dann zumeist auf Einladung des Amtes) stattfinden (vgl. u. a. Kurz-Adam 1993a/1993b oder Barthe 1994). Mit diesem Ort ist eine besondere Nähe von Fachpersonen zu den vom Hilfesystem adressierten Kindern/Jugendlichen und deren Müttern und Vätern (bzw. allgemeiner: Erziehungsberechtigten) möglich. Dies hat viele Vorteile, allerdings sind gerade mit dieser Nähe auch Gefahren und Probleme verbunden (dazu später mehr, s. u. A 4.7).

Ein wesentlicher Entwicklungsschritt der SPFH wurde also bereits im letzten Jahrzehnt des 20. Jahrhunderts durch die Öffnung hin zu eher individualisierten, flexibel gestaltbaren Hilfeformen vollzogen, die gleichzeitig durch das Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) gesetzlich strukturiert wurden. Wie beschrieben handelte es sich hierbei um einen Paradigmenwechsel gegenüber früheren Vorstellungen von Fürsorge/Sozialer Arbeit und entsprechenden rechtlichen Regelungen.

Mit dem Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) im Jahr 2021 wurde dieser Weg weiterverfolgt. Das KJSG zielt insbesondere auf die Stärkung von Beteiligung, Kinderschutz sowie auf eine inklusivere Ausgestaltung der Kinder- und Jugendhilfe ab. So wurde beispielsweise in § 4a SGB VIII ein verbindlicher Schutzauftrag für Kinder mit Behinderungen gesetzlich verankert. Der § 8 SGB VIII wurde in Bezug auf das Recht junger Menschen auf Beratung und Beteiligung erweitert. Für die Praxis der SPFH ist zudem die neue Betonung von

Kontinuität und Verlässlichkeit in Hilfeverläufen (§ 36 SGB VIII) von großer Bedeutung, da sie dem Risiko von Beziehungsabbrüchen entgegenwirken soll.

Insgesamt bestätigt das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz zentrale Prinzipien, die bereits seit den 1990er Jahren grundlegend für die SPFH waren – insbesondere Lebensweltorientierung, Hilfe zur Selbsthilfe und Partizipation – und entwickelt sie weiter im Kontext veränderter gesellschaftlicher Anforderungen.

4 Spannungsverhältnisse und professionelle Perspektiven in der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) ist ein Handlungsfeld, das sich inmitten gesellschaftlicher Pluralisierungsprozesse, institutioneller Anforderungen und individueller Lebenslagen und Lebenswelten positioniert. Fachpersonen bewegen sich hier in komplexen Gefügen von Erwartungen, Machtverhältnissen und Aushandlungsprozessen, die professionelles Handeln zugleich herausfordern und strukturieren. In einem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, Freiwilligkeit und Kinderschutz, institutionellen Vorgaben, materiell-dinglichen Lebenslagen und individuellen Lebenswelten müssen kontinuierlich Entscheidungen getroffen werden, die sowohl die Selbstbestimmung der Adressat*innen betreffen als auch das professionelle Selbstverständnis der Fachpersonen berühren.

Zugleich erfordert die zunehmende Pluralität familiärer Lebensformen eine differenzierte und reflektierte Haltung im Umgang mit verschiedenen familialen Realitäten. Familie darf dabei nicht als statische Einheit erscheinen. Ihre sozial und historisch wandelbaren Konstruktion beeinflusst das Verständnis der professionellen Praxis maßgeblich. Dabei muss insgesamt der je eigene Blick der Professionellen/des Professionellen immer reflektiert und in selbstkritischer Perspektive ‚kontrolliert' werden. Die Zusammenarbeit mit dem Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) und den betroffenen Akteur*innen in den Familien stellt die Fachpersonen der SPFH zudem vor die Herausforderung, tragfähige, partizipative Lösungen zu entwickeln, ohne dabei institutionelle und normative Rahmenbedingungen aus dem Blick zu verlieren und ohne gegenüber den Adressat*innen intransparent zu werden.

Dieses Kapitel nimmt diese Spannungsfelder theoretisch in den Blick. Es verbindet diskursive, historische und institutionelle Perspektiven mit Fragen nach Macht, Freiwilligkeit, Familie und professioneller Haltung. Damit bietet es eine Grundlage für das Verständnis jener komplexen Konstellationen, in denen sich SPFH heute vollzieht – und fordert dazu auf, professionelles Handeln nicht als standardisierte Praxis, sondern als permanent reflexionsbedürftige Beziehungs- und Organisationspraxis zu begreifen. Die (spezifische) Professionalität Sozialer Arbeit bekommt im Handlungsfeld SPFH für ihre professionellen Akteur*innen der Sozialpädagogischen Familienhilfe eine besondere Bedeutung, wobei auch besondere Inhalte im Vordergrund stehen.

4.1 *„Irritierende Freiwilligkeit"* in der Sozialpädagogischen Familienhilfe – Kindeswohl, Macht und Perspektiven der Adressat*innen

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) nach § 31 SGB VIII hat sich als eine tragende Säule der erzieherischen Hilfen etabliert. Sie soll eine intensive, meist längerfristige Unterstützung für Familien in belasteten Lebenslagen bieten – mit dem Ziel, die Erziehungskompetenz zu stärken und das Kindeswohl zu sichern. Ihr Selbstverständnis gründet auf einer kooperativen, freiwilligen Annahme durch die Familie (vgl. § 31 SGB VIII).

Doch diese Freiwilligkeit ist oft eine Fiktion – eine „irritierende Freiwilligkeit", so Astrid Woog (2010[II]), die unter dem Druck institutioneller Macht und im Schatten des Kindeswohls steht.

Das Kindeswohl (als zentraler Maßstab sozialpädagogischen Handelns) ist rechtlich verankert (§ 1 Abs. 3 Nr. 3 und § 8a SGB VIII) und moralisch unantastbar. Wenn jedoch Kindeswohlgefährdung vermutet wird, steht die „Hilfe zur Erziehung" nicht länger in einem freien Aushandlungsraum. Vielmehr wird sie zu einem Instrument, um Gefährdungen präventiv zu begegnen. Die Hilfe wird zum Auftrag, die Erziehungsberechtigten zu Verpflichteten – und die Fachpersonen zu Wächter*innen. In den vergangenen Jahren haben sich jedoch sowohl gesellschaftliche Rahmenbedingungen als auch fachpolitische Diskussionen erheblich verändert. Die Pandemie, die steigende Armutsgefährdung von Familien, psychische Belastungen bei Eltern, Fluchterfahrungen und die zunehmende Komplexität von Lebenslagen stellen die Kinder- und Jugendhilfe und die Sicherstellung der Kindeswohlgefährdung vor neue Herausforderungen (vgl. BMFSFJ 2021).

Diese Entwicklungen führen zu einer erhöhten Nachfrage nach passgenauen, alltagsnahen Unterstützungsformen – wie der SPFH. Zugleich ist eine zunehmende Sicherheitsorientierung im sozialpädagogischen Handeln zu beobachten, die auf eine stärkere Kontrolle und Risikoprävention zielt (vgl. Schone 2012, S. 260–265). Das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, welches der SPFH strukturell eingeschrieben ist, wird dadurch weiter verschärft.

Rechtlich bewegt sich die SPFH in einem komplexen Spannungsfeld: Einerseits ist sie Teil der „Hilfen zur Erziehung", die nur mit Zustimmung der Sorgeberechtigten erfolgen dürfen (§ 36 Abs. 1 SGB VIII) – und damit dem Prinzip der Freiwilligkeit verpflichtet. Andererseits verpflichtet das Kinder- und Jugendhilfegesetz die Jugendämter zur Gefahrenabwehr bei Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII). Diese doppelte Ausrichtung erzeugt eine *paradoxe Situation*: Die Hilfe muss freiwillig angenommen werden, kann aber zugleich unausweichlich sein, wenn das Kindeswohl gefährdet ist. Diese Konstellation wird besonders deutlich, wenn eine SPFH im Rahmen einer sog. „einvernehmlichen Lösung" angeboten wird – faktisch jedoch unter dem Druck, dass bei Ablehnung eine Eskalation droht (vgl. Schrapper 2008, S. 466–472).

Die sog. „irritierende Freiwilligkeit" beschreibt genau diesen Zustand institutioneller Ambivalenz (vgl. Grunwald/Thiersch 2016, S. 22–25). Fachpersonen erleben ihn ebenso wie die Familien, die häufig keinen echten Handlungsspielraum empfinden. Die Annahme der Hilfe erfolgt in vielen Fällen nicht aus Überzeugung, sondern aus Angst vor weiteren Eingriffen, vor dem Jugendamt, vor dem Verlust der Kinder durch Fremdunterbringung. Aus Sicht der Adressat*innen entsteht damit ein asymmetrisches Machtverhältnis, das die Basis für vertrauensvolle Hilfe massiv erschwert (vgl. Bastian 2019, S. 92; Dahmen/Kläsener 2019, S. 199).

Auch in den aktuellen rechtlichen Reformen – etwa dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG, in Kraft seit 2021; s. o. A 3.2) – zeigt sich ein ambivalenter Impuls: Einerseits soll die Beteiligung von Eltern, Kindern und Jugendlichen gestärkt werden (§ 8, § 36 SGB VIII), andererseits bleiben strukturelle Machtverhältnisse weitgehend unangetastet. Die rechtlich vorgesehene ‚Beteiligung' kollidiert in der Praxis häufig mit verdeckten oder offenen Formen institutioneller Machtausübung.

Fachpersonen stehen somit vor einer doppelten Herausforderung: Sie müssen das Kindeswohl schützen und gleichzeitig Beziehung und Vertrauen aufbauen. Ihre professionelle Rolle verlangt die Reflexion der eigenen Machtposition – und die Fähigkeit, diese gegenüber den Adressat*innen transparent zu machen. Doch wie kann Partizipation authentisch sein, wenn sie im Schatten struktureller Macht stattfindet?

Das zentrale Problem liegt darin, dass Freiwilligkeit in einem strukturell ungleichen Machtverhältnis kaum als echt erlebt werden kann. Eltern spüren sehr wohl, dass hinter der scheinbaren Wahlfreiheit Druck und Erwartungen stehen. Das Vertrauen in die Hilfe wird dadurch erschwert – und die Idee einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit gefährdet (vgl. Ethikrat 2018, S. 27).

Am Ende bleibt die Frage: Ist die irritierende Freiwilligkeit überhaupt bewältigbar – oder handelt es sich um ein konstitutives Paradox, das der SPFH inhärent ist? Astrid Woog verweist auf die „Ambivalenzen sozialpädagogischer Intervention", die sich in der SPFH besonders verdichtet zeigen – etwa wenn Hilfen als freiwillig gelten, aber mit Auflagen verbunden sind. Diese „irritierende Freiwilligkeit" (Woog 2010[II], S. 82) fordert ihr zufolge eine dialogische Aushandlung zwischen Fachpersonen und Adressat*innen. Vielleicht lässt sich diese Widersprüchlichkeit trotzdem *nicht* komplett auflösen. Aber sie kann sichtbar gemacht, kritisch reflektiert und professionell bearbeitet werden. Denn wo strukturelle Macht wirkt, braucht es eine besondere Sensibilität und Aufmerksamkeit. Wo sich Vertrauen herausbilden soll, braucht es Transparenz zu den Voraussetzungen und Grundlagen der Zusammenarbeit. Und wo es um das Kindeswohl geht, darf das Ziel nicht nur Schutz sein, sondern müssen auch die Möglichkeiten von Fairness und Gerechtigkeit im Hilfeprozess mitgedacht und thematisiert werden. Astrid Woog ist hier optimistisch und formuliert in ihrer frühen Untersuchung zur SPFH:

> „Der Arbeitsplatz Familie und der ‚Mischcharakter' ihrer [Tätigkeiten haben für die Familienhelfer*innen] Vorteile, solange sie den Privatraum und die Autonomie der [jeweiligen] Familie[n] [respektieren], weil sie zwischen dem privaten und dem öffentlichen Bereich vermitteln [können]." (Woog 1998, S. 41)[38]

38 Das Zitat von Astrid Woog habe ich leicht verändert, indem ich mit Hilfe von (sinngemäß sehr nahen) Formulierungen in Klammern die Pluralform eingefügt habe. Damit wird die Undeutlichkeit im Original durch die Kombination von „FamilienhelferIn" und dem weiblichen Singular vermieden.

4.2 Familie in der pluriforwmen Gesellschaft: Historische Entwicklung und professionelle Perspektiven in der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Familie ist weit mehr als eine juristische oder normative Definition – sie ist ein sozialer Ort, an dem gesellschaftliche Aushandlungen konkret gelebt werden. Sie bildet eine zentrale Instanz innerhalb eines komplexen sozialen und politischen Systems, in dem unterschiedliche Interessen, Machtverhältnisse und Normen aufeinandertreffen (vgl. von Kardorff/Ohlbrecht 2023, S. 16; Peuckert 2019, S. 11–25). Einerseits reflektiert Familie als soziales Konstrukt den Zustand der Gesellschaft, in der sie existiert: Sie ist geprägt durch politische Regulierungen, kulturelle Normvorstellungen und institutionelle Anforderungen. Andererseits ist sie zugleich ein aktiver Ort der Auseinandersetzung mit diesen Einflüssen – eine Mesostruktur, die gesellschaftlichen Wandel mitgestalten kann.

So wurde und wird versucht, durch politische und rechtliche Regelungen eine ‚normative' Familie zu definieren – z. B. als heterosexuelle Ehe mit Kindern in einem biologischen Abstammungsverhältnis zu den Eheleuten und mit klassischer Arbeitsteilung zwischen Mann und Frau. Diese Konstruktion wurde häufig durch moralische Diskurse gestützt, etwa durch die Stigmatisierung von Scheidungskindern, alleinstehenden Müttern oder die ideologische Überhöhung väterlicher Autorität (vgl. Nay 2019, S. 372–375). Solche normativen Bilder wurden und werden institutionell-rechtlich abgesichert – sei es über das Ehe- und Familienrecht, das Steuerrecht, das Sorgerecht oder sozialstaatliche Leistungen.

Doch trotz aller formalen Vorgaben ist Familie auch immer ein Ort individueller Wirklichkeiten innerhalb gesellschaftlicher Verhältnisse. Frauen forderten – und fordern – soziale und ökonomische Eigenständigkeit. Eine gleichberechtigte Elternschaft wird zunehmend gesellschaftlich anerkannt. Und Patchworkfamilien, Regenbogenfamilien, Ein-Eltern-Konstellationen oder multikulturelle Familienformen kennzeichnen immer mehr ebenfalls die familialen Realitäten. Familie ist somit ein dynamisches, wandelbares System – sowohl Ausdruck als auch Triebkraft gesellschaftlicher Transformation (vgl. Peuckert 2019, S. 405).

In pluralistischen Gesellschaften ist Familie heute deshalb nicht mehr eindeutig definierbar. Die Frage, was eine Familie ist, lässt sich nicht pauschal beantworten – es gibt keine allgemeingültige Familiennorm mehr. Familienformen sind vielfältig, mehrdimensional und dynamisch (vgl. ebd., S. 41). Diese Vielfalt fordert

das Hilfesystem heraus, insbesondere die Sozialpädagogische Familienhilfe, die sich individuell, flexibel und ressourcenorientiert auf unterschiedliche Lebenslagen und Lebenswelten einstellen muss.

*4.2.1 Familiensysteme und Akteur*innen in Familien, adressiert durch die Sozialpädagogische Familienhilfe*

Im Zentrum der Sozialpädagogischen Familienhilfe steht nicht eine normative oder rechtliche Definition dessen, was ‚Familie' zu sein hat, sondern vielmehr das subjektive Erleben, die Bedürfnisse und das Wohlergehen der Familienmitglieder. Der Fokus liegt auf der Unterstützung familiärer Erziehungspraktiken, die die altersgerechte Entwicklung von Kindern und Jugendlichen in physischer, emotionaler und sozialer Hinsicht fördern (vgl. Rätz et al. 2014, S. 143–145; Jordan et al. 2012, S. 207; Wolf 2012, S. 99 ff.) SPFH bedeutet dabei nicht ein standardisiertes Vorgehen (s. o. A 1), sondern ist auf eine enge Kooperation mit den Familien in ihrem je eigenen Kontext angewiesen (vgl. Rätz/Schöer/Wolff 2014, S. 129; Thiersch 2014, S. 65). Diese Hilfeform muss daher die Vielfalt familiärer Lebensformen ernst nehmen und in professionelles Handeln übersetzen.

Familie ist aus dieser Perspektive kein festgelegtes, durch äußere Kriterien bestimmbares Gebilde, sondern ein lebendiger, sich wandelnder Zusammenhang von Beziehungen, der auf Fürsorge, Verantwortung und gemeinsamer Lebenspraxis basiert. Dabei ist es unerheblich, ob die Familie aus einer klassischen Mutter-Vater-Kind-Konstellation besteht, ob gleichgeschlechtliche Paare mit Kindern, Alleinerziehende, Patchwork-Familien oder Großeltern als primäre Betreuungspersonen agieren. Auch Faktoren wie ein sog. ‚Migrationshintergrund' bzw. (besser) eine familiale Migrationsgeschichte, ökonomischer Status oder Haushaltsgröße sind für die SPFH keine entscheidenden Kriterien für die Legitimität familiären Zusammenlebens. Vielmehr wird Familie als lebensweltlich orientiertes Beziehungsgefüge verstanden – als eine soziale Formation, in der Fürsorge, Verantwortung und emotionale Bindungen zentral sind (vgl. Helming/Schattner/Blüml 2004, S. 202–207).

Der systemische Blick der SPFH versteht Familie nicht als festgelegte Institution, sondern als offenes System wechselseitiger Beziehungen, in denen sich Rollenerwartungen, Aufgabenverteilungen und Kommunikationsmuster dynamisch entfalten. Probleme oder Belastungen innerhalb des Familiensystems werden daher

nicht einzelnen Personen zugeschrieben, sondern im Sinne einer systemischen Betrachtung als Ausdruck *eines gestörten Gleichgewichts* im Gesamtsystem interpretiert. Die SPFH soll dementsprechend nicht defizitorientiert intervenieren, sondern ressourcenbezogen, mit dem Ziel, bestehende Dynamiken verstehbar zu machen und gemeinsam mit den Akteur*innen in der jeweiligen Familie tragfähige Lösungen zu erarbeiten (vgl. Rätz et al. 2021, S. 22).

Adressat*innen der SPFH sind nicht nur die formalen Erziehungsberechtigten, sondern alle Mitglieder des Familiensystems, insbesondere Kinder und Jugendliche, die in ihrer Entwicklung unterstützt und gestärkt werden sollen. Die Vielfalt heutiger Familienformen stellt für die Fachpersonen eine Herausforderung dar, die jedoch integraler Bestandteil ihres professionellen Selbstverständnisses sein muss. Dieses Selbstverständnis basiert auf dem Theorieverständnis einer lebensweltorientierten, sozialraumbezogenen, diversitätsbewussten und entsprechend reflexiven Sozialen Arbeit, die nicht normative Leitbilder vorgibt, sondern an der jeweils konkreten Lebensrealität der Menschen ansetzt (vgl. Thiersch 2003, S. 115).

Gleichzeitig bedeutet dieser Anspruch eine hohe Anforderung an die Professionalität der Fachpersonen in der SPFH. Sie müssen mit ihren professional-ethisch ausgerichteten, theoriebezogenen und zugleich „praktische[n] Reflexionspotenziale[n]“ (Bohnsack 2020, 99) in der Lage sein, die unterschiedlichen Akteur*innen in den Familien *und* die Verschiedenartigkeiten der jeweils konkreten Formen von Familien (bzw. ähnlichen, aber anders bezeichneten Beziehungs- und Lebenszusammenhängen) anzunehmen, ihnen mit Respekt und Offenheit zu begegnen und ihre subjektiven Lebensentwürfe ernst zu nehmen – auch dann, wenn diese von gesellschaftlichen Normvorstellungen abweichen. Dabei ist es notwendig, stereotype Rollenvorstellungen – wie z. B. die Idealisierung der ‚guten Mutter‘ als alleinverantwortliche Hausfrau und Erzieherin – kritisch zu reflektieren und diese nicht unhinterfragt in die professionelle Praxis zu übernehmen.

Die SPFH steht somit in einem Spannungsfeld zwischen gesellschaftlich tradierten Familienbildern und der Anerkennung pluraler Lebensformen. Obwohl die Gleichstellung aller Familienformen auf rechtlicher Ebene weitgehend erreicht ist, zeigt sich in der Praxis häufig ein Rückgriff auf konservative Normen und Werte. Familien sind tief in kulturelle und soziale Traditionslinien eingebunden, was ihre Anpassungsfähigkeit an neue gesellschaftliche Erwartungen erschwert.

Gerade in diesen Transformationsprozessen zeigt sich die besondere Bedeutung professioneller Haltung: Die SPFH muss sensibel für familiäre Ressourcen sein, ohne die beteiligten Personen auf tradierte Rollenbilder zu reduzieren (vgl. Rätz et al. 2021, S. 22).

Abb. 1: Pluralität der Familienformen aus der Perspektive von Sozialpädagogischer Familienhilfe (eigene Darstellung)

Insgesamt bedeutet die Anerkennung pluraler Familienformen für die SPFH, sich von normativen Zuschreibungen zu lösen und stattdessen einen inklusiven Familienbegriff zu verfolgen, der an der gelebten Realität der Menschen orientiert ist. Familie wird hier nicht als ‚eine Sache' verstanden, die durch äußere Vorgaben geregelt werden kann, sondern als ein sozialer Raum gegenseitiger Bezogenheit, der offen für Veränderungen ist und in dem Menschen gemeinsam Verantwortung füreinander übernehmen.

Der Wandel der Familienstruktur ist tief mit gesellschaftlichen Entwicklungen und politischen Veränderungen verbunden. Historisch gesehen hat die Familie in unterschiedlichen Epochen verschiedene Formen angenommen, die sich je nach sozialen, wirtschaftlichen und politischen Kontexten verändert haben. In modernen Gesellschaften werden heute eine Vielzahl von Familienmodellen anerkannt, was zu einer stärkeren Betonung der Diversität und Flexibilität innerhalb von

Familie und sozialen Systemen führt. Die Rolle der SPFH in diesem Wandel ist es, als professionelle Instanz zu wirken, die den Familien nicht nur Unterstützung bietet, sondern auch einen sicheren Raum für die Auseinandersetzung mit diesen Veränderungen schafft.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Auseinandersetzung mit dem Begriff der ‚traditionellen' Familie, der häufig in konservativen Diskursen als Idealbild propagiert wird. Doch die Realität der Familienstruktur in heutigen Gesellschaften ist komplex und von verschiedenen sozio-kulturellen und sozio-ökonomischen Faktoren beeinflusst. Die SPFH muss hierbei den Spagat schaffen, zwischen der Anerkennung traditioneller Familienwerte und der Unterstützung alternativer Familienkonzepte, die den pluralistischen Anforderungen der Gesellschaft gerecht werden.

4.2.2 Historisch-gesellschaftliche Entstehung und Wandel der Familienform

Die Familie als soziale Institution unterliegt einem stetigen Wandel, der eng mit gesellschaftlichen, ökonomischen und politischen Transformationsprozessen verknüpft ist. Historisch galt die patriarchale Kleinfamilie[39] als Leitbild – gekennzeichnet durch eine klar strukturierte Rollenverteilung: der Vater als erwerbstätiger Familienvorstand, die Mutter als für Hausarbeit und Kinder zuständige Bezugsperson. Dieses Modell dominierte insbesondere im 19. und frühen 20. Jahrhundert und wurde in der Nachkriegszeit durch politische Regelungen wie das Ehegattensplitting oder durch die strukturelle Förderung der Nicht-Erwerbstätigkeit von Müttern weiter verfestigt (vgl. Nave-Herz 2012, S. 37–39).

Erst mit den sozialen Bewegungen der 1960er und 1970er Jahre und einem einsetzenden gesellschaftlichen Wertewandel geriet dieses traditionelle Familienbild[40] zunehmend ins Wanken. Feministische und emanzipatorische Diskurse stellten

39 Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ 2012a, S. 13) weist darauf hin, dass 97 Prozent der Bevölkerung unter „Familie" ein Ehepaar mit Kindern verstehen, welches häufig als „Kernfamilie" bezeichnet wird.

40 Das BMFSFJ (ebd., S. 14) beschreibt 2012 die Familienlandschaft in Deutschland folgendermaßen: „Die Ehe ist mit einem Anteil von 71 Prozent von allen Familienformen die meist gelebte Form in Deutschland. Seit 1996 hat sich ihr Anteil jedoch um ein Drittel reduziert. Weiter angestiegen sind vor allem die nichtehelichen Lebensgemeinschaften […]. Eine Zunahme war auch bei Alleinerziehenden zu beobachten."

die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung in Frage, forderten Geschlechtergerechtigkeit sowie die Anerkennung vielfältiger Lebensformen. In diesem Kontext öffnete sich der Familienbegriff: Alleinerziehende, Patchwork-Konstellationen, gleichgeschlechtliche Elternschaften oder transnationale Familien wurden sichtbarer und zunehmend als gleichwertige Formen familiären Zusammenlebens anerkannt (vgl. Gerhard 2009, S. 57; Beck-Gernsheim 1983 und 2006; Hradil 2006, S. 87).

Auch migrationsgesellschaftliche Entwicklungen und eine zunehmende soziale Diversität trugen dazu bei, dass sich die Vorstellungen von Familie weiter ausdifferenzierten. Während früher normierende Diskurse den Begriff bestimmten, wird Familie heute verstärkt als soziale Praxis verstanden – als ein Ort gelebter Verantwortung, an dem Fürsorge unabhängig von biologischer Abstammung oder rechtlichem Status übernommen wird (vgl. Schondelmayer/Riegel/Fitz-Klausner 2021, S. 23). Diese Perspektive betont die Alltagspraxis von Familienmitgliedern und hebt damit das individuell Gelebte über das Formale.

In diese Richtung geht auch die Definition des Statistischen Bundesamtes, das im Rahmen des Mikrozensus Familie als jede Eltern-Kind-Gemeinschaft begreift – unabhängig von der Form des Zusammenlebens, sei es in Ehe, nichtehelicher Partnerschaft oder bei Alleinerziehenden (Statistisches Bundesamt 2021). Durch diese weit gefasste Definition werden auch gleichgeschlechtliche Partnerschaften und Patchwork-Konstellationen berücksichtigt. Gleichzeitig bleiben jedoch definitorische Lücken bestehen, etwa im Hinblick auf „doppelte Elternschaft" – wenn erwachsene Kinder pflegebedürftige Eltern betreuen. Solche familiären Verantwortungsgemeinschaften werden bislang nicht vollständig im Familienbegriff abgebildet, obwohl sie faktisch zentrale familiäre Funktionen übernehmen.

Diese ambivalente Entwicklung verdeutlicht, dass Familie nicht als starres, normatives Konstrukt gedacht werden darf, sondern als dynamische soziale Konstruktion, die in ständiger Aushandlung mit gesellschaftlichen Veränderungen steht. Das hat auch Auswirkungen auf die Soziale Arbeit, insbesondere auf die Sozialpädagogische Familienhilfe. Fachpersonen sehen sich zunehmend mit der Aufgabe konfrontiert, vielfältige Familienformen zu begleiten, ohne normative Vorstellungen über „richtige" Familie zu reproduzieren (vgl. Lenz 2009, S. 43; Rätz et al. 2021, S. 22).

Die SPFH muss auf diese gesellschaftlichen Dynamiken professionell reagieren. Dazu gehört eine Haltung, die Offenheit gegenüber Vielfalt nicht nur proklamiert, sondern methodisch und konzeptionell umsetzt. Es gilt, tradierte Bilder von Familie zu hinterfragen und zugleich den konkreten Lebenswelten der Adressat*innen gerecht zu werden. Eine reflexive Professionalität ist hier zentral – sie erkennt die Spannungsverhältnisse zwischen biografischer Stabilität und gesellschaftlicher Transformation, zwischen traditionellen Erwartungen und pluralen Lebensrealitäten und gestaltet diese produktiv.

Die historische Perspektive auf Familie lehrt: Soziale Wirklichkeit ist nicht statisch, sondern verändert sich kontinuierlich. Dies erfordert von der SPFH ein Verständnis von Familie, das nicht vorgibt, wie Familie zu sein hat, sondern anerkennt, wie Familien tatsächlich sind: vielfältig, dynamisch, widersprüchlich. Die SPFH ist damit nicht nur Unterstützungsinstanz, sondern auch ein Ort sozialer Anerkennung und Ermöglichung.

4.3 Der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) und die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) im Spannungsverhältnis – eine forschungsbezogene Gegenüberstellung

Der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) und die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) nehmen innerhalb des Kinder- und Jugendhilfesystems unterschiedliche, jedoch eng miteinander verflochtene Rollen ein. Beide verfolgen das Ziel, Kinder, Jugendliche, Erziehungsberechtigte und Familien in belastenden Lebenslagen zu unterstützen – und stehen dabei in einem vielschichtigen und auch spannungsreichen Verhältnis zueinander, das sowohl durch Kooperation als auch durch strukturelle Vorgaben gekennzeichnet ist.

Ein zentraler Unterschied liegt in ihrer institutionellen Verortung und Funktion: Der ASD ist eine kommunale Behörde mit hoheitlichen Aufgaben. Er fungiert als zentrale Anlaufstelle des öffentlichen Jugendhilfeträgers und ist damit zuständig für die Prüfung von Hilfebedarfen, Gefährdungseinschätzungen (§ 8a SGB VIII) sowie die Einleitung und Steuerung von Hilfen zur Erziehung (§§ 27 ff. SGB VIII) und dabei auch der Vermittlung einer Kostengewährung durch die wirtschaftliche Kinder- und Jugendhilfe. Er nimmt somit auch die Rolle eines Kontrollorgans wahr, das zwischen Kinderschutz und Hilfeauftrag vermittelt (vgl. Beckmann/Ehlting/Klaes 2018, S. 10–33; Merchel/Berghaus/Khalaf 2023, S. 9–17).

Demgegenüber ist die SPFH eine pädagogisch ausgerichtete Hilfeform, die als ambulante Leistung gemäß § 31 SGB VIII in aller Regel durch freie Träger durchgeführt wird. Sie verfolgt das Ziel, Familien im Alltag zu begleiten, Ressourcen zu stärken, Entwicklungsbedingungen von Kindern zu verbessern und Erziehungskompetenzen zu fördern – möglichst – so der professionelle Selbstanspruch – auf Augenhöhe, lebensweltorientiert und mit Blick auf nachhaltige Selbstermächtigung (vgl. Rätz et al. 2021, S. 54). SPFH-Fachpersonen arbeiten im System der Familie, häufig über einen längeren Zeitraum hinweg, und versuchen trag- und belastungsfähige Beziehungen aufzubauen, die auf Vertrauen und Kontinuität beruhen sollen.

Diese funktionale Differenz führt zu auch einer unterschiedlichen professionellen Selbstverortung: Während der ASD in behördlichen Strukturen verankert ist und sich am rechtlichen Rahmen und institutionellen Logiken orientiert, versteht sich die SPFH stärker als unterstützende Instanz, die in der Lebenswelt der Adressat*innen operiert. Diese Differenz erzeugt in der Praxis nicht selten Spannungsfelder, wenn die SPFH mit Erwartungen konfrontiert wird, Berichtspflichten gegenüber dem ASD nachzukommen oder Kindeswohlrisiken zu benennen, wodurch sie in eine quasi-kontrollierende Position geraten kann (vgl. Müller 2016, S. 132).

Gleichzeitig existieren auch strukturelle Gemeinsamkeiten: Beide Handlungsfelder bewegen sich im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe, sind auf den Schutz und das Wohl der Kinder bzw. der Jugendlichen ausgerichtet und sind bezogen auf komplexe familiale Systeme. Beide stehen vor der Herausforderung, Beziehungsarbeit und professionelle Abgrenzung auszutarieren sowie zwischen Hilfe und Kontrolle zu vermitteln – eine zentrale Spannungsachse sozialpädagogischen Handelns (vgl. Hansbauer/Merchel/Schone 2024, S. 99).

Hinzu kommt, dass Adressat*innen die Unterscheidung zwischen ASD und SPFH häufig nicht klar wahrnehmen. Für sie verschwimmen die institutionellen Grenzen; sie erleben den Kinder- und Jugendhilfekontext oft als ‚System' im Ganzen, in dem Vertrauen ebenso wie Misstrauen auf alle Akteur*innen übertragen werden kann. So kann das Hilfsangebot der SPFH mit Skepsis betrachtet werden, insbesondere wenn es auf Vermittlung des ASD zustande kommt – was die Beziehungsarbeit erschwert und das professionelle Selbstverständnis herausfordert (vgl. Vogel/Ströver 2009, S. 142–144).

Die Perspektive der Adressat*innen auf die Angebote der Kinder- und Jugendhilfe – insbesondere auf den ASD und die SPFH – ist von ambivalenten Erfahrungen, Erwartungen und oft auch von Unsicherheiten durchdrungen. Für viele Familien ist der Kontakt mit dem Jugendamt zunächst angstbesetzt, da er mit Befürchtungen über Kontrolle, Beurteilung und potenziellen Kindesentzug verbunden ist. Der ASD wird in diesem Zusammenhang häufig als ‚staatliche Autorität' erlebt, die Macht über zentrale Lebensbereiche wie Erziehung und Familienzusammenleben ausübt (vgl. Eggers 2024, S. 49).

Diese Fremdwahrnehmung steht nicht selten im Kontrast zum Selbstanspruch der Fachpersonen im ASD, die sich als wohlwollende Helfende und Schutzinstanz für das Kindeswohl verstehen. In der Praxis jedoch zeigt sich, dass dieser Anspruch durch strukturelle Rahmenbedingungen wie hohe Fallzahlen, Dokumentationspflichten und rechtliche Zwänge teils schwer aufrechtzuerhalten ist. Der ASD agiert oftmals in einem Spannungsfeld zwischen Vertrauensaufbau und Gefährdungseinschätzung, zwischen Fürsorge und Sanktion (vgl. ebd., S. 113 f). Diese Ambivalenz bleibt für die Adressat*innen oft undurchschaubar und verstärkt ein Gefühl von Unsicherheit oder Abwehr.

Demgegenüber wird die SPFH oft weniger als autoritäre Instanz erlebt, da sie sich direkt in das Alltagsleben der Familien integriert, Beziehungen aufbaut und häufig niedrigschwellig agiert. SPFH-Fachpersonen treten mit dem Selbstverständnis auf, begleitend, unterstützend und ressourcenorientiert zu arbeiten. Sie möchten eine Vertrauensbeziehung etablieren, Nähe ermöglichen und gemeinsam mit den Familien tragfähige Lösungswege entwickeln (vgl. Rätz et al. 2021, S. 88–90).

Jedoch ist auch dieses professionelle Selbstbild nicht frei von Herausforderungen: Die Nähe zu den Familien kann zu Rollenkonflikten führen, insbesondere, wenn Beobachtungen dokumentiert oder problematische Familiendynamiken dem ASD rückgemeldet werden müssen. Für die Familien wird dann oft nicht mehr klar erkennbar, ob die SPFH auf ihrer Seite steht oder Teil des Kontrollsystems ist. Die SPFH gerät damit in eine Doppelrolle zwischen Vertrauensperson und verlängerter Arm des Jugendamts, was ihre Glaubwürdigkeit bei den Adressat*innen gefährden kann (vgl. May 1996, S. 31 ff.).

Mehrere empirische Studien[41] belegen, dass Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) von den Familien ambivalent erlebt werden: Einerseits gelten sie als unterstützend und anerkennend, andererseits berichten Adressat*innen von Gefühlen der Fremdbestimmung und sozialen Kontrolle – vor allem dann, wenn Hilfen nicht als freiwillig, sondern als ‚verordnet' wahrgenommen werden (vgl. Gerber 2008). Ähnliche Ambivalenzen zeigen sich im Umgang mit dem Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD): Während einige Eltern dessen klare Struktur und fachliche Kompetenz schätzen, empfinden andere die ungleiche Machtverteilung als bevormundend oder stigmatisierend, was insbesondere in prekären Lebenslagen die Belastung erhöht (vgl. Faltermeier 2001; Schefold 2003; Doppel 2005).

Diese widersprüchlichen Wahrnehmungen spiegeln ein grundlegendes Dilemma des Hilfesystems wider: Formal sind ASD und SPFH zur Förderung von Teilhabe, Autonomie und Kinderschutz konzipiert. In der Praxis jedoch erscheinen sie

41 Weber (2001) untersucht in ihrer Dissertation, wie die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) von Familien in ihrer Lebenswelt wahrgenommen wird und wie Fachkräfte die Zusammenarbeit mit den Familien erfolgreich gestalten können. Dabei definiert sie wesentliche Bedingungsfaktoren wie die Erfassung innerfamiliärer Dynamiken, Erfolgskriterien und Rahmenbedingungen der Kooperation. Zur Datenerhebung nutzte sie ein quantitatives, standardisiertes Testmanual (Familienbögen nach Cierpka/Frevert 1994) sowie Interviews mit Familien und Fachkräften. Weber kommt zu dem Ergebnis, dass der Erfolg der Betreuung maßgeblich von der hohen professionellen Kompetenz und fachlichen Qualifikation der Mitarbeitenden abhängt. Zudem betont sie die zentrale Bedeutung des Einbezugs des Lebens- und Sozialraums der Familie. Kritisch anzumerken bleibt, dass der Begriff des „Koproduzenten" zwar erwähnt wird, jedoch nicht empirisch anhand der Daten konkretisiert wird.
Freigang, Jankowski, Petitjean und Schröder (2008) beschreiben das Modellprojekt „Evaluation ambulanter Erziehungshilfen" in Mecklenburg-Vorpommern, das zwischen 2005 und 2008 in den Hansestädten Greifswald und Wismar sowie den Landkreisen Güstrow und Rügen durchgeführt wurde. Untersucht wurden 25 Erziehungshilfen mittels standardisierter Fragebögen und leitfadengestützter Interviews mit Adressat*innen, Mitarbeitenden freier Träger und Jugendamtssozialarbeiter*innen. Ziel war die Entwicklung eines pragmatischen Evaluationsverfahrens. Die Auswertung zeigte insbesondere in der Anfangsphase der Hilfen deutliche Unterschiede und Defizite in der Verständigung zwischen den Fachkräften, wie etwa fehlende gemeinsame Fallhypothesen, seltene gemeinsame Hilfeplanung sowie unbewusste Defizite im gegenseitigen Verständnis der Fachmethodik. Zudem orientierte sich die Vergabe von Fachleistungsstunden weder an der Schwierigkeit der Fälle noch an den erwarteten Tätigkeiten. Auf Seiten der Adressat*innen war meist wenig über die Konzepte der Helfer*innen bekannt, und die Zielsetzungen der Hilfen wurden eher grob als Wirkungsziele formuliert, anstatt in kleinschrittige Handlungsziele zu differenzieren.

häufig als ‚Systemakteurinnen', deren Handeln maßgeblich von institutionellen Vorgaben und Zwängen geprägt ist. Dieses Spannungsfeld schafft ein deutliches Machtgefälle, das den Adressatinnen nur begrenzte Möglichkeiten zur gleichberechtigten Mitgestaltung lässt. Sprachbarrieren, soziokulturelle Unterschiede sowie negative Vorerfahrungen mit Behörden verstärken diese Asymmetrie zusätzlich (vgl. Freigang et al. 2008, S. 33; Polansky et al. 1972; Asen 2005; Nielsen/Nielsen 1986).

Vor diesem Hintergrund muss professionelle Praxis weit über die reine Anwendung von Methoden hinausgehen. ASD und SPFH sind verpflichtet, ihre professionellen Selbstbilder fortlaufend kritisch zu reflektieren und die subjektiven Erfahrungen der Familien systematisch in den Fokus zu nehmen. Eine reflektierte Haltung, die sowohl strukturelle Bedingungen als auch individuelle Beziehungsdynamiken berücksichtigt, ist unerlässlich, um zu verhindern, dass Hilfe als entmündigend oder kontrollierend wahrgenommen wird (vgl. Schefold 2002; Beerlage/Fröhlich-Gildhoff 2002). Vertrauen und Beziehungsgestaltung müssen als unverzichtbare Grundhaltungen verstanden werden, die ein ernsthaftes Bemühen um Teilhabe, Anerkennung und Respekt gegenüber der Vielfalt familiärer Lebenswelten zum Ausdruck bringen (vgl. Eggemann-Dann 2003).

Aus Sicht der Adressat*innen ist der Schutz des Vertrauens ein zentrales Qualitätsmerkmal: Der Informationsaustausch zwischen Fachpersonen muss transparent erfolgen und darf nicht ohne deren Wissen geschehen, um Beziehungsstörungen zu vermeiden (vgl. Freigang et al. 2008, S. 33). Gleichzeitig offenbaren sich Defizite in der systematischen Evaluation von Hilfeprozessen: Erfolge und Misserfolge werden häufig auf fehlende ‚Chemie' oder mangelnde Motivation zurückgeführt, statt methodische Passung und Ausgestaltung der Hilfen kritisch zu hinterfragen (vgl. ebd.). Zudem bestehen in der Hilfeplanung oft erhebliche Differenzen: Adressatinnen fühlen sich unzureichend beteiligt und identifizieren sich selten mit den getroffenen Vereinbarungen, wodurch die Wirksamkeit der Maßnahmen beeinträchtigt wird.

Darüber hinaus berichten viele Familien von ambivalenten Erfahrungen mit dem Fachpersonal des Jugendamtes: Während einige als engagiert wahrgenommen werden, erleben die meisten Begegnungen mit ihnen als bedrohlich oder angstbesetzt (vgl. Faltermeier 2001). Infolgedessen entwickeln Adressat*innen häufig vorsichtige und misstrauisch-skeptische Verhaltensweisen gegenüber Fach-

personen, die als Schutzmechanismus interpretiert werden können (vgl. ebd.). Belastende Vorerfahrungen mit Behörden beeinflussen häufig die Interaktionsdynamik zwischen Akteur*innen in Familien und Fachpersonen. Vor diesem Hintergrund nehmen Akteur*innen in Familien das Verhalten des Personals in sozialen Diensten und Einrichtungen oftmals als Ausdruck von Forderungsmentalität, Aufdringlichkeit oder Ungeduld wahr. Diese Wahrnehmung wird durch bestehende soziale Einschränkungen und strukturelle Behinderungen zusätzlich verstärkt (vgl. Schefold 2003).

Für eine professionelle Praxis bedeutet dies, dass ASD und SPFH ihre Selbstbilder kontinuierlich reflektieren und kritisch mit den Erfahrungen der Adressat*innen abgleichen müssen. Eine reflektierte Haltung, die strukturelle Rahmenbedingungen einbezieht, ist unerlässlich, um zu verhindern, dass gut gemeinte Hilfen als entmündigend oder kontrollierend empfunden werden. Ziel muss sein, Beziehung und Vertrauen nicht als bloß methodische Werkzeuge, sondern als fundamentale Haltungen zu verstehen – verbunden mit einem authentischen Bemühen um Teilhabe, Augenhöhe und die Anerkennung der Vielfalt familiärer Lebenswelten.

4.4 Casemanagement im Allgemeinen Sozialen Dienst als neuer Ansatz

Der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) bildet also, wie beschrieben, das zentrale Bindeglied zwischen den rechtlichen Vorgaben des Kinder- und Jugendhilferechts und der konkreten Hilfeleistung in der Praxis. Die Anforderungen an Fachpersonen im ASD sind dabei vielfältig: Sie sollen gleichzeitig Hilfe anbieten, kontrollieren, koordinieren und dokumentieren – oft unter zeitlichem und strukturellem Druck (vgl. Münder/Meysen/Trenczek 2013, S. 479 ff.). In den letzten Jahren wird verstärkt das Konzept des Casemanagements als methodischer Ansatz diskutiert, um den komplexen Anforderungen gerecht zu werden und die Hilfeprozesse strukturierter und vor allem auch effektiver zu gestalten (vgl. Bianco/Muhl/Palm/Fiechter 2007, S. 31; Wendt 2010a, S. 6; Kleve 2009a, S. 62).

Casemanagement ist ein fachliches Konzept, das ursprünglich aus der Pflege und der Sozialpsychiatrie kommt und heute in vielen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit Anwendung findet (vgl. Löcherbach et al. 2018, S. 16). Es beschreibt einen strukturierten, zielgerichteten Unterstützungsprozess für Menschen in komplexen Lebenssituationen. Dabei steht nicht die unmittelbare persönliche

Beziehungsarbeit im Mittelpunkt, wie sie in klassischen Formen der Sozialen Arbeit anzutreffen ist, sondern eher die Koordination und Steuerung von Hilfeprozessen.

Während in traditionellen Hilfeansätzen Fürsorger*innen oft in enger persönlicher Beziehung zu den Adressat*innen standen und konkrete Unterstützungsleistungen selbst erbrachten, zielt Casemanagement darauf ab, eine professionelle Distanz zu wahren und einen systematischen Überblick über den gesamten Hilfeprozess zu behalten. Casemanager*innen sollen keine direkte Betreuung übernehmen, sondern als Koordinator*innen fungieren, die verschiedene Institutionen, Hilfesysteme und Ressourcen miteinander verknüpfen, um eine – so der Anspruch – möglichst passgenaue und bedarfsgerechte Unterstützung zu ermöglichen. Wendt (2015) betont in diesem Zusammenhang, dass es nicht die Fürsorger*innen sind, die in enger Beziehungsarbeit tätig werden sollen. Vielmehr sollen sie Fachpersonen sein, die auf Distanz planen, steuern, organisieren und die lokale Hilfelandschaft einbeziehen, um das Management eines Falles sicherzustellen. Zusammenfassend formuliert, sollen Casemanager*innen die zentrale Rolle einer koordinierenden Schaltstelle übernehmen: Sie sollen Bedarfe ermitteln, Hilfepläne entwickeln, Unterstützungsangebote vermitteln und den Erfolg der Maßnahmen kontrollieren (vgl. Wendt 2015, S. 190 ff.).

Der Casemanagement-Prozess gliedert sich, so ist es typischerweise vorgesehen, in sechs Phasen: Kontaktaufnahme, Bedarfserhebung (Assessment), Hilfeplanung, Hilfevermittlung, Koordination und Evaluation (vgl. ebd.). Ziel ist es, Ressourcen zu aktivieren, Hilfen bedarfsgerecht zu steuern und Brüche in der Unterstützung zu vermeiden.

Die Sozialarbeitswissenschaftlerin Silvia Staub-Bernasconi liefert eine tiefgreifende theoretische Fundierung auch für das Konzept des Casemanagements. In ihrem Verständnis Sozialer Arbeit als interdisziplinärer Handlungswissenschaft hebt sie hervor, dass professionelles Handeln in komplexen Lebenslagen stets die Wechselwirkungen zwischen individuellen Problemlagen und gesellschaftlichen, institutionellen Rahmenbedingungen berücksichtigen muss (vgl. Staub-Bernasconi 2007, S. 112 ff.). Casemanagement lässt sich somit als methodischer Ausdruck eines solchen professionellen Selbstverständnisses begreifen: Es müsste darum gehen, systematisch zwischen Hilfeangeboten und strukturellen

Barrieren zu navigieren, um Adressat*innen handlungsfähig zu machen, ohne sie zu bevormunden oder in paternalistische Fürsorgeverhältnisse zu drängen.

Casemanagement ist so also mehr als reine Koordination, sondern Ausdruck einer reflektierten, multiperspektivischen und ressourcenorientierten Steuerung sozialer Hilfeprozesse, die sowohl adressat*innenzentriert als auch institutionell anschlussfähig sein sollen. Ziel ist es, Adressat*innen in ihrer Eigenständigkeit zu stärken, Ressourcen zu aktivieren und institutionelle Unterstützung systematisch zu bündeln – unter Einbeziehung der Betroffenen in alle Schritte (vgl. Wendt 2024, S. 89).

Die normative Ausrichtung des Casemanagements auf Partizipation, Lebensweltorientierung und Empowerment kann dabei in enger Verbindung mit den Zielen der Kinder- und Jugendhilfe nach § 1 und § 36 SGB VIII stehen. Empirische Befunde zeigen, dass Casemanagement im ASD dazu beitragen kann, die Qualität der Hilfeplanung zu verbessern, Netzwerke stabiler zu gestalten und Prozesse für die Adressat*innen transparenter zu machen.[42] Eine Untersuchung im Auftrag des Deutschen Jugend Institut (DJI) betont beispielsweise, dass Fachpersonen im ASD das Konzept *Casemanagement* als hilfreich erleben, um komplexe Hilfeverläufe besser zu strukturieren, wenngleich die Umsetzung stark von institutionellen Rahmenbedingungen abhängig bleibt.[43]

---

42 Arnold, Jens/Hermsen, Thomas/Löcherbach, Peter (2011): Evaluationsergebnisse CM4JU – Was kann Case Management im Jugendamt bewirken? Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Die Evaluationsstudie zeigt, dass Casemanagement die Koordination von Hilfen verbessert, die Transparenz für Adressat*innen erhöht, Fachkräfte entlastet und die Qualität der Hilfeplanung steigert. Gleichzeitig werden institutionelle Rahmenbedingungen, Qualifikationsdefizite und das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle als Herausforderungen benannt.

43 Seckinger, Meike/Gragert, Nicola/Peucker, Christian/Pluto, Liane (2008): Arbeitssituation und Personalbemessung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) – Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung (DJI). Die Studie basiert auf einer bundesweiten Online-Befragung von 328 Jugendämtern (54,2 Prozent Rücklaufquote). Sie zeigt eine hohe Arbeitsbelastung und komplexe Fallkonstellationen im ASD auf, weist auf gravierenden Personalmangel hin und betont die Notwendigkeit einer fundierten Personalbemessung zur Sicherung der Arbeitsqualität.

Gleichzeitig verdeutlichen empirische Studien[44] aber auch die Grenzen und Herausforderungen des Ansatzes: Hohe Fallzahlen, fehlende Qualifizierungen, Schnittstellenprobleme sowie die widersprüchliche Logik von Hilfe und Kontrolle behindern oft eine konsequente Umsetzung. Casemanagement setzt voraus, dass Fachpersonen über ausreichend Zeit und methodische Kompetenzen verfügen – beides ist im ASD nicht immer gegeben. Daher entsteht ein Teil der hohen Fluktuation gerade unter jungen ASD-Mitarbeiter/innen nach Berichten aus der Praxis aus einem Gefühl der Überforderung und daraus folgender Frustration.

Die Wahrnehmung von Casemanagement aus Sicht der Adressat*innen fällt ambivalent aus. Während der Wunsch nach strukturierter Hilfe und einer verlässlichen Beziehung zur Fachperson vielfach betont wird, empfinden viele die Verfahren als kontrollierend oder intransparent, vor allem im Kontext des Kinderschutzes. Besonders belastend wirken wiederholte Wechsel von Fachpersonen, unklare Zuständigkeiten und eine unzureichende Einbindung in die Hilfeplanung – Aspekte, die dem Anspruch des Casemanagements zuwiderlaufen (vgl. Gissel-Palkovich 2013, S. 130).

Im Ergebnis zeigt sich: Casemanagement kann im ASD einen vielversprechenden Ansatz darstellen, um komplexe Lebenslagen professionell zu begleiten. Die Umsetzung steht jedoch im Spannungsverhältnis zwischen institutionellen Anforderungen und professionellen Haltungen. Kritisch betrachtet bleibt die Diskrepanz zwischen dem methodischen Anspruch und der gelebten Praxis bestehen – insbesondere aus der Perspektive der Adressat*innen, deren Partizipation und Wahrnehmungen bislang zu wenig systematisch berücksichtigt werden. Ein nachhaltiger Transfer in die Praxis erfordert daher nicht nur methodische Weiterbildungen und strukturelle Anpassungen, sondern auch eine reflexive Auseinander-

44 Bürgerschaft der Freien Hansestadt Hamburg (2018): Bericht der Enquete-Kommission „Kinderschutz weiter stärken". Der Bericht analysiert umfassend die Strukturen und Arbeitsbedingungen im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) und identifiziert zentrale Herausforderungen wie hohe Arbeitsbelastung, Fachkräftemangel, häufige Personalwechsel sowie unklare Zuständigkeiten. Diese Faktoren beeinträchtigen die Fallbearbeitung und die Kontinuität der Hilfe, was negative Auswirkungen auf die Qualität des Kinderschutzes hat. Der Bericht betont die Notwendigkeit von besserer Qualifizierung, stabileren Teams und klareren Schnittstellen zur Optimierung der Arbeit im ASD.

setzung mit Machtverhältnissen, Vertrauensbildung und institutioneller Kultur im ASD.

4.5 Dialog oder Direktive? Hilfeplanung zwischen ASD, SPFH und Familien – Aushandlungsprozesse in der sozialpädagogischen Praxis

Die Hilfeplanung stellt einen zentralen Bestandteil der Sozialen Arbeit im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe dar. Sie dient der Individuenorientierung der Hilfemaßnahmen und soll den tatsächlichen Bedarfen der Familien gerecht werden. Der rechtliche Rahmen für die Hilfeplanung ist im § 36 SGB VIII festgelegt. Die Hilfeplanung beginnt mit der Erhebung des Bedarfs. Hierbei wird in Gesprächen mit den Eltern, aber auch mit den betroffenen Kindern und Jugendlichen, eine präzise Bestandsaufnahme der Lebenssituation vorgenommen. Die Fachkraft des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) hat die Aufgabe, die Hilfebedürftigkeit zu prüfen und, falls notwendig, eine geeignete Maßnahme vorzuschlagen. Ziel der Hilfeplanung ist es, gemeinsam mit der Familie konkrete Hilfeziele zu formulieren und festzulegen, welche Unterstützung durch Fachpersonen notwendig ist. Entscheidend ist die aktive Beteiligung der Familie, um eine passgenaue Hilfe und die Akzeptanz der geplanten Maßnahmen zu gewährleisten. Partizipation ist gesetzlich vorgeschrieben (§ 36 SGB VIII), wobei die Eltern und Jugendlichen in der Planung der Hilfe maßgeblich eingebunden werden sollen. Im Falle der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH), die als aufsuchende Hilfeform in das Leben der Familie eingreift, wird die Planung besonders anspruchsvoll, da die Fachperson zwischen der Unterstützung der Familie und der Wahrung von Kontrollmechanismen balancieren und dies auch transparent machen muss (vgl. Frindt 2010, S. 42).

Zu den zentralen beteiligten Akteur*innen im Hilfeplanprozess gehören neben den Familien insbesondere die fallverantwortlichen Fachpersonen des Jugendamts, die sozialpädagogischen Fachpersonen der freien Träger sowie – je nach Fall – Lehrer*innen, Erzieher*innen, Therapeut*innen oder andere Bezugspersonen. Eine gelingende Hilfeplanung erfordert von allen Beteiligten eine professionelle Haltung, die gekennzeichnet ist durch Offenheit, Empathie, Reflexionsfähigkeit und „Einverständnis-orientierte" Kommunikation zur Kooperation (vgl. Kreuzer 2001). Entscheidend ist zudem, dass die Fachpersonen die Lebenswelt der Familien ernst nehmen und anerkennen, anstatt sie an normativen Idealvorstellungen

von ‚gelingenderer Erziehung' zu messen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass die Umsetzung dieses Anspruchs häufig an strukturellen und systemischen Hürden scheitert (vgl. Böhnisch/Schröer 2013, S. 9).

Ein zentrales Spannungsfeld ergibt sich aus der Machtasymmetrie zwischen Fachpersonen und Adressat*innen. Die Fachpersonen – insbesondere die des Jugendamts – verfügen über gesetzliche Befugnisse, Kontrolle auszuüben und über die Gewährung oder Ablehnung von Hilfen zu entscheiden. Diese Machtstellung kann dazu führen, dass Beteiligung zur bloßen Formalität wird und die Mitgestaltungsmöglichkeiten der Familien eingeschränkt bleiben (vgl. Kraus 2007, S. 79–102). Besonders in angespannten Hilfeverläufen, etwa bei Kindeswohlgefährdung, erleben Eltern die Hilfeplanung nicht selten als kontrollierend und sanktionierend – was das Vertrauensverhältnis belastet.

Eine kind- und jugendzentrierte Hilfeplanung erfordert zudem die ernsthafte Einbindung von Kindern und Jugendlichen. § 8 SGB VIII verpflichtet zur Beteiligung junger Menschen in allen sie betreffenden Angelegenheiten. Wie Merchel hervorhebt, hängt die Wirksamkeit einer Hilfe wesentlich von der Bereitschaft der Adressat*innen ab, sich auf diese einzulassen, was wiederum nur gelingt, wenn ihre eigenen Überlegungen und Empfindungen in die Hilfeplanung einfließen (vgl. Merchel 1999, S. 78).

Dennoch zeigt die Forschung[45], dass Kinder häufig kaum über ihre Rechte informiert sind und Beteiligung eher symbolisch stattfindet. Dabei können gerade Kinder wertvolle Impulse zur Hilfeplanung geben, wenn ihnen altersgerechte Zugänge und Unterstützung geboten werden. Professionelle Akteur*innen müssen daher besondere Kommunikationsstrategien entwickeln, um kindliche Perspektiven sichtbar zu machen.

Ein Fallbeispiel aus meinem eigenen Erfahrungsbereich als Fachperson der SPFH kann die Spannungsfelder verdeutlichen: In einer Hilfeplankonferenz soll die

45 Dem DJI-Projekt „Jugendhilfe und sozialer Wandel" zufolge (Gadow 2013, S. 259 ff.) halten nur die Hälfte der Jugendämter schriftliche Informationsmaterialien über das Hilfeplanverfahren für die Eltern bereit, speziell für Kinder und Jugendliche aufbereitete Materialien stehen nur in 37 Prozent der Jugendämter zur Verfügung. Lediglich 17 Prozent der befragten Jugendämter halten Informationsmaterialien für alle Adressatengruppen (Eltern, Jugendliche, Kinder) bereit.

weitere Hilfeform für eine alleinerziehende Mutter mit drei Kindern abgestimmt werden. Die Mutter äußert den Wunsch nach intensiver SPFH, weil sie sich überfordert fühlt. Das Jugendamt schlägt jedoch eine Erziehungsberatung vor, da keine „ausreichende Kindeswohlgefährdung" gesehen wird. Die Mutter fühlt sich nicht ernst genommen und zieht sich zunehmend zurück. Der siebenjährige Sohn äußert sich nicht, obwohl er über Monate regelmäßig die Schule schwänzt. In der Sitzung wird kein dolmetschender Zugang für die Kinderperspektive geschaffen – obwohl sie zentral für eine zielführende Hilfe wäre. Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig es ist, alle beteiligten Akteur*innen in ihrer Rolle ernst zu nehmen: Die Eltern als Expert*innen ihres Alltags, die Kinder als Betroffene mit eigenen Rechten, und die Fachpersonen als professionelle Begleiter*innen mit Reflexionspflicht. Hilfeplanung gelingt dann, wenn Fachpersonen eine Haltung der Offenheit und Aushandlungsbereitschaft einnehmen, strukturelle Rahmenbedingungen partizipationsfreundlich gestaltet sind und Machtasymmetrien transparent thematisiert werden (vgl. Fröhlich-Gildhoff 2002, S. 9–16).

Wirksame Hilfeplanung erfordert nicht nur die gemeinsame Definition von Zielen, sondern auch deren regelmäßige Überprüfung und Anpassung. Sie ist als fortlaufender Prozess zu verstehen – insbesondere bei langlaufenden Hilfen wie der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) –, bei dem eine dialogische Beteiligung aller Beteiligten entscheidend für die Wirksamkeit ist. § 36 SGB VIII nennt hierfür zentrale Anforderungen: Beratung der Personensorgeberechtigten und der Kinder/Jugendlichen, Entscheidungen im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte, Einbeziehung aller Beteiligten sowie Kontinuität des Prozesses. Viele Dienste (ASD) setzen dies in Verfahrensgrundsätze um, deren Reihenfolge flexibel bleibt (vgl. Deutscher Verein 1994, S. 319; Schrapper 1994, S. 78; Merchel 1998, S. 31).

In der Praxis werden Ziele jedoch noch häufig ohne aktive Beteiligung der Adressat*innen festgelegt. Begründet wird dies u. a. mit mangelnder Artikulationsfähigkeit, fehlendem Problembewusstsein oder notwendigem Handeln gegen den Willen der Familien – ein Vorgehen, das den Grundprinzipien partizipativer Hilfeplanung widerspricht (vgl. Merchel 1998, S. 105 ff.).

4.6 Anforderungsprofil für Familienhelfer*innen in der pluriformen Gesellschaft: Qualität, Kompetenz und gesellschaftliche Herausforderungen

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) stellt hohe Anforderungen an die Fachpersonen, die in diesem Feld tätig sind. Familienhelfer*innen bewegen sich in einem komplexen Spannungsfeld: zwischen Unterstützung und Kontrolle, zwischen professioneller Nähe und notwendiger Distanz, zwischen individuellen Lebenswelten und institutionellen Erwartungen. Wie Astrid Woog herausarbeitet, erfordert professionelles Handeln in der SPFH insbesondere die Fähigkeit zur reflexiven Fallarbeit, zur Gestaltung tragfähiger Beziehungen und zur Anerkennung der Subjektivität der Adressat*innen. Diese Aspekte bilden den Kern eines professionellen Profils im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle (vgl. Woog 2010[II], S. 78). Fachliches Können allein genügt dabei nicht – ebenso notwendig ist ein ausgeprägtes gesellschaftliches Reflexionsvermögen, um komplexe Lebenslagen angemessen einordnen und zugleich machtbewusst agieren zu können. Nur so lässt sich ein verantwortungsvolles, transparentes und vertrauenswürdiges Handeln im Sinne der Familien ermöglichen.

Wie ich herausgearbeitet habe, gelten für die SPFH zentrale theoretische Grundlagen der Sozialen Arbeit, dies aber in einer *besonderen Weise* (s. o. A 3.2 und A 4): So betont der lebensweltorientierte Ansatz (Thiersch) die Bedeutung von aufsuchender Arbeit, von Alltagsnähe und der Verankerung im Sozialraum. Genau dies kann durch die SPFH realisiert werden. Sie findet *innerhalb* der Lebenswelten und Sozialräume von Familien, ja *innerhalb einer konkreten Familie* statt und muss daher auf den *dort* vorhandenen Eigensinn, den dortigen Sichtweisen, Voraussetzungen und Rahmungen eingehen. Gleichzeitig fordert der Ansatz der reflexiven Professionalität (Dewe/Otto) eine ständige Selbstprüfung des eigenen Handelns im Spannungsfeld zwischen Organisation, Adressat*inneninteresse und gesellschaftlichem Auftrag. Leiprecht hebt hier die Notwendigkeit hervor, eine diversitätsbewusste Haltung einzunehmen und die Wirkmechanismen sozialer Ungleichheit und Diskriminierung zu reflektieren. Hinzu kommt, dass Geschlechterverhältnisse in der Arbeit mit und in Familien eine zentrale Rolle spielen, was durch die Forschung u. a. von Brückner oder H. Lutz betont wird. Zudem ist die SPFH – wie die Soziale Arbeit insgesamt – als Menschenrechts-

profession zu verstehen, was eine konsequente Orientierung an Menschenwürde, Teilhabe und Gerechtigkeit erfordert.

Die gesellschaftliche Realität, in der sozialpädagogische Familienhelfer*innen agieren, ist die eines *pluriformen* und *demokratischen* Zusammenlebens. Sie treffen dort auf ausdifferenzierte Familienformen und Lebensweisen, auf Alteingesessene und Migrierte, auf ein Nebeneinander von Traditionellem und Neuem. Die Gesellschaft ist von sozio-kultureller Diversität durchzogen, aber auch von sozialen Ungleichheiten. „Zugleich", so Leiprecht, „zeigen sich Phänomene, die abwehrend auf *Pluralismus* reagieren, wie z. B. Demokratiefeindlichkeit und Populismus, Nationalismus, Rassismus, Autoritarismus, Sexismus, Queerfeindlichkeit und politisch-religiöser Fundamentalismus – subtil wie offen gewalttätig." (Leiprecht 2026, o. S.)

Er unterstreicht die Bedeutung einer reflexiven und diskriminierungskritischen Haltung als zentrales Element professionellen Handelns und betont, dass Fachpersonen in der Lage sein müssen, „gesellschaftlich hergestellte Differenzen und Ungleichheiten" in ihrem professionellen Alltag nicht zu reproduzieren, sondern kritisch zu bearbeiten (vgl. Leiprecht 2011, S. 90–105).

Yasemin Karakaşoğlu (2009) betont die Notwendigkeit, kulturelle Differenz *nicht* zu essentialisieren, sondern als soziale und politische Konstruktion zu verstehen. Für Familienhelfer*innen bedeutet dies, familiale Lebenslagen nicht vorschnell zu bewerten, sondern empathisch und reflektiert auf deren Bedingungen und Bedeutungen einzugehen. Dies verlangt nicht nur diversitätsbewusste Sensibilität, sondern auch die Fähigkeit, sich selbst und die eigene berufliche Praxis permanent zu hinterfragen.

Fachpersonen müssen heute dafür fähig sein, mit den vielfältigen Adressat*innen auf Augenhöhe zu kommunizieren, ohne dabei normative Maßstäbe unreflektiert anzuwenden. Die professionelle Haltung muss sich an Prinzipien wie Anerkennung, Partizipation, Lebensweltorientierung (vgl. Thiersch 2014, S. 28–30) und intersektionaler Sensibilität orientieren. Astrid Woog hebt hervor, dass ein „verstehender Zugang" notwendig ist, um die subjektiven Logiken und Bewältigungsstrategien von Familien zu rekonstruieren (vgl. Woog 2010[II], S. 71). Dies erfordert, so Woog, eine Haltung der Neugier und eine Offenheit gegenüber unterschiedlichen Lebensrealitäten.

Gerade Helma Lutz verweist in ihren Arbeiten auf die Bedeutung von *Intersektionalität* als Analyseinstrument, um die Überschneidungen sozialer Kategorien wie Klasse, Geschlecht, Ethnizität und Migration in sozialen Hilfekontexten zu begreifen (vgl. H. Lutz 2001, S. 15 f.; H. Lutz et al. 2013). Für sozialpädagogische Familienhelfer*innen bedeutet dies, dass sie sich nicht nur in rechtlichen Strukturen auskennen, sondern auch kritisch mit gesellschaftlich produzierten Differenzen und unsichtbaren Machtverhältnissen umgehen müssen. Die Anerkennung von Mehrfachzugehörigkeiten und das Reflektieren eigener privilegierter Positionen sind zentrale Bausteine eines professionellen Profils.

Eine besondere Herausforderung stellt auch die Genderdimension dar. Der Beruf wird mehrheitlich von Frauen ausgeübt, was strukturelle Ungleichheiten (Care-Arbeit, Bezahlung, Status) weiter reproduziert (vgl. H. Lutz 2010, S. 23–37). Gleichzeitig sind Familienbilder, mit denen Fachpersonen konfrontiert werden, häufig von hegemonialen Normen beeinflusst, die z. B. Vaterrollen ausblenden oder alternative Familienformen (Regenbogenfamilien, Patchwork etc.) marginalisieren.

Zusätzlich wirken gesellschaftspolitisch gesteuerte Normen – etwa durch migrationspolitische Diskurse, Sicherheitsdenken oder ökonomische Steuerungslogiken – direkt auf die Gestaltung von Hilfen ein. Familien, die sich nicht in dominante Normvorstellungen von Elternschaft oder Familienleben einfügen, erleben häufiger Eingriffe oder Kontrollmechanismen. Diese Kontexte beeinflussen auch die Arbeit von Fachpersonen der SPFH, die sich zwischen Hilfebedarf, behördlichen Erwartungen und partizipativem Anspruch bewegen müssen.

Zudem agieren Fachpersonen in einem Spannungsfeld zwischen professionellem Selbstanspruch und strukturellen Rahmenbedingungen, die ihre Handlungsmöglichkeiten wesentlich beeinflussen. Zu diesen zählen unter anderem begrenzte Zeitressourcen, prekäre Beschäftigungsverhältnisse, unzureichende Vergütung, fehlende Supervision sowie eine oftmals mangelhafte institutionelle Ausstattung. Solche strukturellen Defizite können mittel- bis langfristig Prozesse der De-Professionalisierung begünstigen und zur Erosion fachlicher Standards beitragen (vgl. Franz et al. 2004, S. 11–16). Hinzu kommt eine mangelnde gesellschaftliche Wertschätzung: Sozialpädagogische Familienhilfe wird zwar oft als niedrigschwellige, aber deshalb auch als eine einfache Hilfeform missverstanden, obwohl sie eine hohe Beziehungs-, Prozess- und Reflexionskompetenz verlangt.

Für eine professionelle Praxis in der Sozialpädagogischen Familienhilfe benötigen Fachpersonen neben fundiertem rechtlichem Wissen und sozialpädagogischem Fachwissen eine reflektierte Haltung, die gesellschaftliche Machtverhältnisse, Diskriminierung und strukturelle Ungleichheit aktiv in den Blick nimmt. Dazu gehört eine kontinuierliche Weiterbildung in den Bereichen Diversität, soziale Gerechtigkeit und Antidiskriminierung. Ebenso wichtig ist es, den eigenen professionellen Blick immer wieder kritisch zu hinterfragen. Diese Reflexion kann jedoch nicht isoliert erfolgen, sondern erfordert Zeit und Raum für einen intensiven kollegialen Austausch.

Gleichzeitig verschärfen sich die Rahmenbedingungen. Arbeitsverhältnisse für Fachpersonen sowie Unterstützungsangebote für Adressat*innen sind zunehmend prekär und in Dauer wie Qualität unsicher. Die von Ronald Lutz (2014) beschriebene „soziale Erschöpfung" von Fachpersonen und Adressat*innen hat sich in den letzten Jahren weiter verstärkt. Dies trägt dazu bei, dass Soziale Arbeit vielfach „als Aufgabe interpretiert [wird], die leidenden Menschen wieder fit zu machen für bestehende Verhältnisse" (R. Lutz 2022, S. 382), anstatt strukturelle Veränderungen in den Blick zu nehmen.

4.7 Forschungsstand zum Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle in der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle ist ein zentrales Thema im professionellen Handeln der Sozialen Arbeit insgesamt, in einer besonderen Weise aber in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, die sich zwischen freiwilliger Unterstützung und behördlicher Intervention bewegt, und dies *handelnd im ‚Privatraum Familie'*. Zahlreiche Studien betonen die Ambivalenz, die sich aus der gleichzeitigen Erwartung ergibt, sowohl eine vertrauensvolle Beziehung zu den Adressat*innen aufzubauen als auch institutionelle Anforderungen zu erfüllen (vgl. Böhnisch/Schröer, 2013; Baur 1996, S. 938; Kreft/Mielenz 2008, S. 426; Gängler 2015, S. 676). Nach Ronald Lutz ist die Soziale Arbeit dazu verpflichtet, sich kritisch gegenüber den Anforderungen der Moderne zu zeigen, womit sie einen „politischen Spagat" (R. Lutz 2011, S. 10 ff.) zwischen Hilfe und Kontrolle meistern muss. Diese mehrfache Mandatierung führt im Arbeitsalltag zu Herausforderungen in der professionellen Haltung, zu Rollen- und Positionskonflikten sowie zu widersprüchlichen Erwartungen an die Fachpersonen – im Kontext

Sozialer Arbeit insbesondere zwischen Adressat*innen und Professionellen. Dabei liegt dem Hilfebegriff häufig die Annahme zugrunde, dass „etwas fehlt", also ein Defizit vorhanden ist, das es zu kompensieren gilt (Müller 2001, S. 27). Eine solche, primär defizitorientierte Perspektive blendet jedoch aus, dass Soziale Arbeit – selbst wenn Hilfe positiv als Maßnahme zur Reduktion oder Beseitigung eines Defizits konnotiert wird – aufgrund ihrer sozialstaatlichen Einbettung stets auch zur Reproduktion bestehender gesellschaftlicher Strukturen beiträgt und damit nicht zuletzt als Kontrollinstanz fungiert.

In der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) sind Fachpersonen gefordert, vertrauensvolle Beziehungen zu den Familien aufzubauen und sie zu unterstützen, während sie zugleich in ein Hilfesystem eingebunden sind, das von institutionellen Kontrollmechanismen geprägt ist. Diese doppelte Rolle, insbesondere in der Zusammenarbeit mit dem Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD), verlangt eine hohe professionelle Reflexionsfähigkeit (vgl. Kreft/Mielenz 2008, S. 427–428).

Die Umsetzung dieser Aufgabe wird jedoch durch strukturelle Rahmenbedingungen erschwert. Hohe Fallzahlen, Zeitdruck und mangelnde Kooperationen zwischen Institutionen stehen einer bedarfsorientierten und partizipativen Arbeit häufig entgegen. Zudem werden Macht- und Geschlechterverhältnisse innerhalb der Praxis oft nicht ausreichend reflektiert, was die Komplexität des professionellen Handelns weiter erhöht (vgl. Wolf 2003, S. 4–7).

Das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle lässt sich als Balanceakt beschreiben: Fachpersonen müssen einerseits die Autonomie der Klientinnen wahren, andererseits aber auch Schutz- und Kontrollfunktionen erfüllen. Dabei sollte Kontrolle nur dann und so kurz wie möglich angewandt werden, wenn die Selbstkontrolle der Betroffenen nicht ausreicht, da sonst das Risiko besteht, eine erlernte Hilflosigkeit zu fördern (vgl. Wolf 2003, S. 4–5). Stattdessen zielt professionelle Intervention darauf ab, die Selbstkontrolle und Selbstwirksamkeit der Adressat*innen durch strukturierte, kleinteilig aufbauende und jeweils bewältigbare Teilschritte zu stärken (vgl. ebd., S. 7).

Diese komplexen Anforderungen werden schließlich durch das sogenannte Triplemandat ergänzt, das Fachpersonen der Sozialen Arbeit dazu verpflichtet, wissenschaftlich fundierte Methoden anzuwenden und den (inter)nationalen Berufskodex einzuhalten, welcher insbesondere die Wahrung der Menschenrechte

sicherstellt (vgl. R. Lutz 2011). Damit wird die Verantwortung der Fachpersonen nicht nur auf die unmittelbare Unterstützung der Adressat*innen begrenzt, sondern bezieht auch ethische und professionelle Standards mit ein, die das Handeln in diesem Spannungsfeld leiten.

Einen Einblick in den Umgang mit der Doppelrolle von Unterstützung und Kontrolle bietet die Untersuchung von Ulrike Urban et al. (2018). Das Forschungsteam untersuchte im Rahmen der Evaluation des Bundeskinderschutzgesetzes (BKSchG) zwischen 2013 und 2015 die Praxis von Hausbesuchen im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD). Die Studie kombinierte eine quantitative Befragung von 393 Jugendämtern, die Analyse von 113 Dienstanweisungen und 62 Akten sowie 20 qualitative Interviews mit ASD-Fachkräften. Die Ergebnisse zeigen, dass Kinderschutz inzwischen flächendeckend institutionell verankert ist, Hausbesuche aber unterschiedlich gehandhabt und dokumentiert werden. Fachkräfte erleben die Doppelrolle von Unterstützung und Kontrolle als belastend und berichten von einem meist kontrollorientierten Habitus, versuchen jedoch, die Eltern möglichst einzubinden. Die Abwägung zwischen den Autonomierechten der Eltern und dem Schutz der Kinder führt zu emotionalem Stress. Die Studie betont die Notwendigkeit besserer fachlicher Begleitung, klarerer Entscheidungs- und Dokumentationsprozesse sowie einer stärkeren konzeptionellen Rahmung der Hausbesuche, um den hohen Anforderungen gerecht zu werden.

Die Studie von Jutta Harre-Amersdorfer (2022) untersucht das fachliche Handeln in der Fallarbeit der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) anhand von 39 problemzentrierten Interviews mit vier Zielgruppen: Fachkräfte der SPFH, Leitungskräfte der SPFH, Sachbearbeitende und Leitungskräfte des Allgemeinen Sozialdienstes (ASD). Die Befragungen fanden zwischen Oktober 2019 und September 2020 im bayerischen Raum statt.

Der Zugang zu den Befragten erfolgte über Kontaktaufnahme bei 17 Institutionen, also bei Jugendämtern und Maßnahmenträgern. Elf Einrichtungen aus sieben Kommunen nahmen teil. Die Interviews dauerten durchschnittlich 1,25 Stunden und wurden überwiegend in den Einrichtungen durchgeführt. Die Datenauswertung erfolgte mittels Qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015), der in Form eines Mixed-Method-Ansatzes durch quantitative Elemente ergänzt wurde.

Die Forschungsfragen fokussierten auf die sozialarbeitswissenschaftlichen Erklärungsansätze der Fachkräfte zur Fallbearbeitung, die methodische Begründung der eingesetzten Methoden und Techniken sowie die professionelle Deutung des Spannungsfelds zwischen Hilfe und Kontrolle in der SPFH.

Die Ergebnisse zeigen eine große Vielfalt theoretischer und methodischer Zugänge, gleichzeitig aber einen deutlichen Bedarf an stärkerer methodischer Fundierung und professioneller Reflexion. Zudem wird deutlich, dass die Fallauswahl oft pragmatisch – nach Kosten und Verfügbarkeit – erfolgt und fachliche Kriterien meist fehlen.

Harre-Amersdorfer betont die Notwendigkeit einer klareren konzeptionellen Rahmung und methodischen Weiterbildung, um die Professionalität der SPFH weiterzuentwickeln. Die Studie liefert damit wichtige Impulse zur Stärkung der fachlichen Kompetenz und Praxisqualität auf allen Ebenen der Sozialpädagogischen Familienhilfe.

Eine wichtige Ergänzung liefert die frühe Studie von Astrid Woog (1998/2010[II]), die auf einer teilnehmenden Beobachtung in drei Familien basiert. Als erfahrene SPFH-Fachperson begleitet Woog die Familien über einen längeren Zeitraum im Alltag und analysiert unterschiedliche Aneignungsformen der Hilfe durch die Familien, die sie typologisch als ‚annehmend', ‚zögerlich' und ‚eigensinnig' beschreibt. Die Ergebnisse ihrer Untersuchung zeigen eindrücklich, wie sich Vertrauensaufbau, Alltagsinterventionen und institutionelle Anforderungen in der konkreten Arbeit mit Familien verschränken und wie situativ Fachpersonen mit Ambivalenzen umgehen (vgl. Woog 2010[II], S. 186–193). Insgesamt verdeutlicht sie mit ihrer qualitativ ausgerichteten Studie exemplarisch, wie professionelles Handeln in der SPFH in hohem Maße auf Beziehungsgestaltung, Kontextdeutung und Reflexion angewiesen ist.

Im Kontext von Diversität und sozialen Ungleichheiten wird das Spannungsfeld noch komplexer.

Die Studie von Fatma Erdem (2011) zur interkulturellen Kompetenz in der Sozialpädagogischen Familienhilfe basiert auf zwei Perspektiven: Insgesamt wurden 28 leitfadengestützte Interviews geführt, davon 17 mit Fachkräften türkischer und deutscher Herkunft, die zum Zeitpunkt der Befragung als Familienhelfer*innen tätig waren, sowie elf mit Erziehungsberechtigten türkischer Herkunft, die

SPFH in Anspruch nahmen. Ausgewertet wurden 14 Interviews mit Fachkräften mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2003) sowie zwei der elf Interviews mit Erziehungsberechtigten anhand der Objektiven Hermeneutik (Oevermann et al. 1979).

Anhand eines Fallbeispiels aus Sicht einer Erziehungsberechtigten der Familie Yıldırım werden zentrale Herausforderungen interkultureller Kompetenz sowie Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit dargestellt. Die Fallrekonstruktion zeigt, dass die Probleme türkischer Familien bei der Inanspruchnahme der SPFH vielfältig sein können und unterschiedliche Auffassungen zwischen Erziehungsberechtigten und Fachkräften darüber bestehen, welche Probleme vorrangig bearbeitet werden sollen.

Im Fall der Familie Yıldırım spielen emotionale, finanzielle und lebenspraktische Schwierigkeiten infolge der Trennung der Erziehungsberechtigten von ihrem Ehemann sowie ein belastetes Verhältnis zu ihrer in der Nähe wohnenden Mutter eine wichtige Rolle. Zudem entwickeln sich Konflikte in der Zusammenarbeit mit der ersten Familienhelferin, die türkischer Herkunft ist. Kommunikationsprobleme auf sprachlicher und habitueller Ebene führen bei der Familie Yıldırım zu einer emotionalen Ablehnung der Fachperson. Trotz gemeinsamer Herkunft zeigen sich kulturelle Differenzen, die sich auf Umgangsformen wie Nähe, Distanz und Gastfreundschaft beziehen und als problematisch erlebt werden.

Der Wechsel zu einer zweiten Familienhelferin wird von der Familie Yıldırım als deutlich positiver bewertet, da diese zum Beispiel das Konfliktverhältnis zwischen Mutter und Tochter erkennt und interveniert, was die Familie Yıldırım entlastet. Die Fallanalyse verdeutlicht, dass interkulturelle Kompetenz in der SPFH nicht nur auf ethnische Herkunft und Sprache reduziert werden darf, sondern auch andere gesellschaftlich relevante Macht- und Differenzkategorien wie soziale Klasse oder Bildungsgrad eine Rolle spielen. Diese Faktoren beeinflussen kulturelle Ausdrucksformen und prägen die Zusammenarbeit zwischen Familien und Fachpersonen maßgeblich.

Die in der Sozialen Arbeit relevanten Differenzkategorien – wie Geschlecht, soziale Herkunft, Einwanderungsgeschichte oder Behinderung – sind eng mit Macht- und Ungleichheitsverhältnissen verknüpft (vgl. Staub-Bernasconi 2019, S. 87). In der praktischen Umsetzung der drei Teilmandate (*Institution/Organi-*

sation, *Adressat*innen*, *Profession/Ethik*) entstehen dadurch häufig Identitäts-, Rollen- und Handlungskonflikte. Macht kann dabei sowohl in direkten Interaktionen als auch indirekt über Familien, Organisationen oder staatliche Strukturen wirksam werden (vgl. Staub-Bernasconi 2016, S. 402). Verkürzte Sichtweisen, die Soziale Arbeit lediglich als Repressions- oder Anpassungsinstrument des Kapitalismus beziehungsweise ausschließlich als Herrschaftsinstrument reduzieren, verkennen einerseits die Widersprüchlichkeiten und Ambivalenzen Sozialer Arbeit. Andererseits ignorieren sie sowohl die Aushandlungsprozesse und die konkreten Unrechtserfahrungen von Adressat*innen, die sich nicht allein aus kapitalistischer Logik erklären lassen (vgl. ebd.), als auch die Verstrickungen von Adressat*innen in gesellschaftliche Differenzverhältnisse.

Trotz alledem: Macht ist in gesellschaftliche und institutionelle Strukturen eingebettet und die Strukturen sind von Machtverhältnissen durchzogen. Struktureller Rassismus wird durch rechtliche, politische und ökonomische Systeme erzeugt, während institutioneller Rassismus in Routinen, Abläufen und Organisationskulturen fortgeschrieben wird (vgl. Rommelspacher 2011, S. 30). Diese Mechanismen wirken oft subtil, entfalten jedoch nachhaltigen Einfluss auf die sozialpädagogische Praxis.

Eine kritische Auseinandersetzung erfordert eine reflektierte, veränderungsorientierte Haltung. Rassismuskritik bedeutet, gängige Denk-, Erfahrungs- und Handlungsmuster zu hinterfragen und alternative Handlungsspielräume zu eröffnen (vgl. Leiprecht et al. 2011). Der intersektionale Ansatz vertieft dies, indem er die Wechselwirkungen verschiedener Differenzkategorien und Diskriminierungsformen analysiert und die eigene Beteiligung an deren Reproduktion reflektiert (vgl. Müller/Pollat 2020, S. 12). Intersektionale Praxis ist dabei stets ein Prozess der Selbst- und Gesellschaftskritik (vgl. Riegel 2014, S. 192), um Veränderungen sowohl auf individueller als auch auf struktureller Ebene zu ermöglichen.

Obwohl *das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle* in der sozialpädagogischen Forschung bereits – wie gezeigt – vielfach thematisiert wurde, richten sich viele Studien entweder primär auf die strukturellen Rahmenbedingungen oder auf die Sichtweise der Fachpersonen. Die Perspektiven der Adressat*innen – also jener Familien, die unmittelbar durch die SPFH begleitet werden – stehen hingegen vergleichsweise selten im Fokus. Ebenso mangelt es an empirischen Ansätzen, die

das komplexe Zusammenspiel zwischen ASD, SPFH und Adressat*innen sowohl trianguliert als auch multiperspektivisch in den Blick nehmen.

Vor diesem Hintergrund erscheint eine vertiefte, empirisch fundierte Auseinandersetzung mit dem Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle im Kontext der SPFH nicht nur theoretisch sinnvoll, sondern auch praktisch notwendig. Ziel der vorliegenden Untersuchung ist es (nach der Durchdringung der Theoriedebatte und zentralen Ergebnissen der gegenstandsbezogenen Forschung) daher, die Perspektiven *aller* beteiligten Akteur*innen – also Fachpersonen der SPFH, Mitarbeitende des ASD sowie die betroffenen Adressat*innen – in einem gemeinsamen Forschungsprozess zu erfassen und zu reflektieren.

Durch diesen multiperspektivischen Zugang können – so meine Erwartung – Machtverhältnisse, Vertrauensdynamiken und institutionelle Einflussfaktoren differenziert betrachtet werden. Die Forschung soll nicht nur bestehende Praktiken analysieren, sondern auch Möglichkeitsräume für eine vertrauensvollere, gerechtere und empowernde Zusammenarbeit im Hilfesystem aufzeigen. Gerade im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle ist es von besonderer Relevanz, die subjektiven Deutungen und Erlebensweisen der Beteiligten in den Blick zu nehmen, um daraus Handlungsperspektiven für eine reflexive, diversitätsbewusste und machtsensible Praxis zu entwickeln.

B – Empirischer Teil

1 Forschungsfrage, Methode und Vorgehensweise

In den nächsten Abschnitten beschreibe und begründe ich zunächst die Entwicklung der Forschungsfrage und stelle ihre Neuformulierung dar. Auf Grundlage dieser Forschungsfrage und des Forschungsgegenstandes baute und gestaltete ich das Forschungsdesign meines empirischen Projektes und wählte dabei die in Betracht kommenden Einzelmethoden zur Datenerhebung, Datenaufbereitung und Datenauswertung aus. Beides werde ich im Folgenden darstellen. Anschließend erläutere ich, wie ich in meiner Forschung vorgegangen bin.

1.1 Forschungsfrage

Ausgehend von meinen Praxiserfahrungen hatte ich zunächst eine Heuristik entwickelt, die auch in einen vorläufigen Fragensatz (mit mehreren Teilfragen) zur Forschung mündete (s. o. *Vorbemerkung* zum *Textabschnitt A: Theoretischer Hintergrund*). Mit dieser *Aufmerksamkeitshaltung* begann ich, mich intensiver mit dem Fachdiskurs zu befassen, dabei die Soziale Arbeit als allgemeinen Handlungsrahmen und die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) als besonderes Handlungsfeld fokussierend. Diese Befassung mit dem Fachdiskurs bestärkte mich nicht nur darin, dass mein ursprünglicher Fragensatz durchaus Sinn macht, sondern er sich auch durch theoretische Überlegungen und den aktuellen Forschungsstand unterbauen lässt: Es ist notwendig und sinnvoll, die Perspektiven der Fachpersonen in der SPFH vertiefend zu untersuchen – insbesondere im Hinblick auf das widersprüchliche Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle und die möglichen Inkonsistenzen, die sich im Handlungsfeld zeigen. Dabei sollten nicht nur die konkreten Handlungsvollzüge und Anforderungen im Mittelpunkt stehen, sondern auch die dahinterliegenden professionellen Selbstverständnisse, Deu-

tungsmuster und normativen Bezüge, auf die Fachpersonen in ihrem alltäglichen Handeln zurückgreifen. Zugleich wurde durch die Auseinandersetzung mit dem Fachdiskurs aber auch deutlich, dass die zu erfassenden Perspektiven kontrastiert werden müssten, und zwar sowohl durch die Perspektiven von Fachpersonen des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD), deren Tätigkeit im Rahmen einer konkreten Hilfeplanung auf das Handlungsfeld *Sozialpädagogische Familienhilfe* und die dortigen Fachpersonen bezogen ist, als auch durch die Perspektiven von Adressat*innen, auf die sich die Hilfeform *Sozialpädagogische Familienhilfe* richtet.

Vor diesem Hintergrund habe ich den Fragensatz für meine Forschung um weitere Teilfragen ergänzt und erweitert. Er sieht nun folgendermaßen aus:

I. Wie gestalten Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe und des Allgemeinen Sozialen Dienstes in ihrer aufeinander bezogenen Arbeit das widersprüchliche Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle, welchen Anforderungen sind sie ausgesetzt, wie beschreiben sie ihr Handeln, auf welche Vorstellungen von Professionalität greifen sie dabei zurück und lassen sich hier Inkonsistenzen feststellen?

II. Werden dabei die Perspektiven von Adressat*innen berücksichtigt, und wenn ja, inwiefern und in welcher Weise? Wie erfahren und sehen Adressat*innen die Sozialpädagogische Familienhilfe? Unterscheiden sie zwischen Fachpersonen des ASD und der SPFH? Und wenn ja, inwiefern und in welcher Weise?

Ich erhoffe mir durch diesen ergänzten und erweiterten Fragensatz eine differenzierte Analyse professionellen Handelns im Kontext struktureller, institutioneller und gesellschaftlicher Anforderungen. Meine Untersuchung soll mit dazu beitragen, die oft impliziten Leitbilder und Haltungen sichtbar zu machen, von denen das professionelle Selbstverständnis im Handlungsfeld *Sozialpädagogische Familienhilfe* durchzogen ist – gerade auch im Spannungsbereich zwischen normativen Idealen, praktischer Alltagstauglichkeit, Bedarfen der Hilfesuchenden und organisationalen Zwängen.

1.2 Auswahl der Methoden und Verfahren

1.2.1 Forschungsdesign

Zu meinem Fragensatz, zu dessen Beantwortung sowohl Perspektiven von Fachpersonen des ASD als auch der SPFH in Bezug auf das Handlungsfeld *Sozialpädagogischer Familienhilfe* untersucht werden müssen, dies kontrastiert durch die Untersuchung der Perspektive von durch diese Hilfeform Adressierten, gibt es zum einen nur wenige aktuelle empirische Untersuchungen (s. o. A 4.6). Zum anderen ist eine Untersuchung dieser Perspektiven auf ein Datenmaterial angewiesen, in dem neben den jeweiligen Bedeutungen auch mögliche (Selbst-) Reflexionen und die (implizite und explizite) *Befassung mit* oder *Bezugnahme auf* Widersprüchlichkeiten und Ambivalenzen sichtbar werden können. Subjektive Vorstellungen und Deutungen von Fachpersonen und Adressat*innen im Alltag sollen entlang meines Fragensatzes so erfasst werden, dass auch ihre jeweiligen Gründe und deren Kontexte herausgearbeitet werden können. Da im Zentrum der Untersuchung die Erfahrungsinterpretationen, Sichtweisen und Reflexionen von Fachpersonen und Adressat*innen stehen sollen, es sich also im weitesten Sinne bei meinem Forschungsgegenstand um *menschliche Subjekte in ihren Kontexten und deren Bedeutungsmuster* handelt, bietet sich ein methodischer Zugang an, der sowohl systematisch als auch *offen* für neue Sinnstrukturen und Deutungsmuster ist. Eine Vorgehensweise, die in der Tradition qualitativer Sozialforschung steht und versucht, auch implizite Wissensbestände zu erfassen und zu rekonstruieren, ist hier deshalb das Mittel der Wahl. Zur Beantwortung meines Fragensatzes habe ich also ein qualitativ-empirisches Forschungsdesign gewählt. Damit sollen komplexe soziale Phänomene anhand von verbalen Daten erfasst und die Perspektiven der Befragten kontextsensitiv rekonstruiert werden (vgl. Kuckartz 2018, S. 25).

1.2.2 Erhebungsmethode: themenfokussiertes Interview mit einem Interviewleitfaden

Für das Forschungsdesign meiner Untersuchung, die in der Tradition qualitativer Sozialforschung zu verorten ist, stehen als entsprechend gegenstandsbezogene Methoden zur Datenerhebung die teilnehmende Beobachtung und/oder die Erfassung verbaler Daten zur Verfügung. Die teilnehmende Beobachtung ließ sich für mich allerdings nicht realisieren. Bei einer berufsbegleitenden Forschung wäre ich dabei auf eine Datenerhebung im nahen Umfeld meiner beruflichen

Tätigkeit, also einer intensiven Beobachtung von Kolleg*innen und Adressat*innen im unmittelbaren Kontext meiner eigenen ‚Hilfepraxis' angewiesen gewesen. Dies empfand ich aus ethischen Gründen als problematisch. Ich beschränkte mich deshalb auf eine Untersuchung und Erhebung verbaler Daten, wobei ich mir vornahm, diese Daten eben *nicht* in meinem nahen Umfeld zu erheben.

Als Methode zur Erhebung der verbalen Daten habe ich das *themenfokussierte Interview* gewählt (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2021, S. 121 ff.). Diese Interviewform eignet sich besonders, wenn bestimmte Themenbereiche im Fokus stehen, zugleich aber die subjektive Perspektive und individuelle Strukturierung der Deutungsmuster und Erzählungen der Interviewten erhalten bleiben soll. Die notwendige Themenfokussierung soll durch einen Interviewleitfaden entstehen, dessen Entwicklung sich an den Kernfragen der Untersuchung sowie an ihren thematisch-inhaltlichen Schwerpunkten und den theoriebezogenen Ausgangspunkten orientiert. Der Leitfaden soll sicherstellen, dass alle relevanten Themen systematisch behandelt werden, gleichzeitig jedoch genügend Raum für individuelle Sichtweisen und Reflexionen bleibt, genauso für unerwartete und neue Informationen (vgl. Flick 2011, S. 273).

1.2.3 Datensicherung, Datenaufbereitung und Datenschutz

Mit dem anvisierten Forschungsdesign sollen verbale Daten durch Face-to-Face-Interviews in einem materiell-dinglichen Raum erhoben werden. Sie sollen mit einem Tonaufzeichnungsgerät aufgezeichnet und anschließend transkribiert werden, sodass für die Auswertung schließlich schriftliche Protokolle vorliegen. Da keine tiefenpsychologische Auswertung vorgesehen ist, sondern eine qualitative Inhaltsanalyse (s. u. B 1.2.4), sind relative einfache Transkriptionsregeln vorgesehen (s. u. B 1.3.4). Die Interviews müssen unter Wahrung der Anonymität der Befragten und unter Berücksichtigung ethischer Grundsätze erfolgen. Die Audioaufnahmen sind nach dem Transkriptionsprozess und einer (stichprobenhaften) Kontrolle durch eine wissenschaftliche Betreuungsperson datenschutzkonform zu löschen. Dieses Vorgehen entspricht den ethischen Leitlinien qualitativer Forschung, die eine sensible und respektvolle Gestaltung von Forschungsprozessen fordern (vgl. DGS / DGfE / RatSWD 2017). Der Schutz der Teilnehmenden, die freiwillige und informierte Zustimmung sowie der verantwortungsbewusste,

geschützte und gesicherte Umgang mit den erhobenen Daten müssen durchgängig gewährleistet sein (vgl. Hopf 2015; Miethe 2010).

1.2.4 Auswertungsverfahren: qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz, unterstützt durch eine Computersoftware

Die Auswertung der erhobenen verbalen Daten erfolgte anhand der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018). Dieses Verfahren kombiniert deduktive und induktive Kategorienbildung, wodurch sowohl theoriebasierte als auch aus dem Material emergierende Aspekte systematisch berücksichtigt werden können.

Diese Methode eignet sich besonders zur systematischen Analyse umfangreicher qualitativer Daten und erlaubt sowohl theoriegeleitetes als auch datennahes Arbeiten. Der Schwerpunkt liegt auf der Herausarbeitung von Inhalten in einem Material.

Der Analyseprozess verläuft dabei in aufeinander aufbauenden Phasen, die an die jeweils notwendigen Forschungsschritte in einem konkreten Projekt angepasst werden können. Dabei sind auch mehrere Durchgänge und Wiederholungsschleifen durch das Forschungsmaterial vorgesehen.

Die nach Kuckartz strukturierte Inhaltsanalyse besteht aus insgesamt sieben getrennten Schritten, um aus dem Material im Rahmen der qualitativen Forschung Erkenntnisse über die Forschungsfrage zu generieren.

Die nachfolgende Grafik beschreibt die wichtigsten Implementierungsschritte der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz.

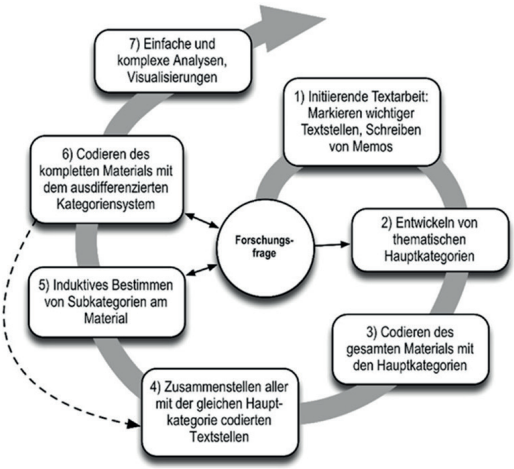

Abb. 2: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz 2014, S. 78)

Die Auswertung in Form einer qualitative Inhaltsanalyse soll unterstützt werden durch eine Computersoftware zur Datenauswertung.[46] Dieses Instrument ermöglicht es, große Datenmengen zu strukturieren und systematisch zu analysieren. Es bietet eine benutzerfreundliche Oberfläche, die es Forschenden ermöglicht, Texte bzw. Textpassagen zu vergleichen, Kategorien zu bilden, Texte bzw. Textpassagen entsprechend zu kennzeichnen (Codierung) und zu ordnen und Kategorien bzw. die ihnen zugeordneten Texte bzw. Textpassagen dann miteinander in Beziehung zu setzen (Friese 2021, S. 112; vgl. Rädiker/Kuckartz 2019).

Ein zentraler Vorteil der computergestützten Analyse ist die Möglichkeit, durch das digitale Codieren und die visuelle Darstellung von Daten (z. B. durch Netzwerke oder Code-Matrix-Diagramme) tiefere Einblicke in komplexe Datenmuster zu gewinnen (Kuckartz 2018, S. 99). Insbesondere bei großen Datenmengen oder

46 Die gewählte Computersoftware zur Datenauswertung trägt den Namen MAXQDA. Diese Abkürzung beruht auf einer Hommage an den deutschen Soziologen *Max* Weber, zugleich soll das *MAX* den Umgang mit großen Datenmengen signalisieren. Ergänzt wird das Kürzel MAX mit QDA; dies steht für Qualitative Datenanalyse. In meiner Forschung habe ich die Version aus dem Jahr 2020 benutzt.

umfangreichen Interviews, wie sie in der qualitativen Forschung üblich sind, bietet die Computersoftware eine erhebliche Effizienzsteigerung im Vergleich zu manuellen Verfahren (Bohnsack 2020, S. 34; vgl. Oswald 2003, S. 71–87).

Die Software unterstützt sowohl deduktive als auch induktive Ansätze der qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Kuckartz/Rädiker 2020) Bei einem deduktiven Ansatz, der auf bestehenden Theorien oder Modellen basiert, können Forschende spezifische Codes aus einem Theoriediskurs und/oder vorherigen Forschungsarbeiten übernehmen und gezielt nach bestimmten Themen suchen. Beim induktiven Vorgehen, das häufig zu neuen Entdeckungen führt, wird der Code aus den Daten selbst entwickelt und im Verlauf des Forschungsprozesses weiter verfeinert, was dieses Verfahren besonders für die computergestützte Auswertung attraktiv macht (vgl. Schreier 2018, S. 15–85). In beiden Fällen hilft die Computersoftware, die Analyseprozesse systematisch zu strukturieren und die Transparenz der Ergebnisse zu gewährleisten (vgl. Schmieder et. al. 2021).

Bei mehr als vier beteiligten Personen kann die systematische Überprüfung mithilfe der speziellen MAXQDA-Funktion sehr aufwendig werden. Um den Aufwand in größeren Teams zu reduzieren, empfiehlt es sich, das Team in Zweier- oder Dreiergruppen aufzuteilen. Jede Gruppe wendet das Verfahren eigenständig an und berichtet anschließend dem gesamten Team über aufgetretene Probleme sowie mögliche Verbesserungsvorschläge.

Ein wichtiger Hinweis: Unsicherheiten oder Uneinigkeiten bei der Zuordnung von Codes können nicht nur auf unklare oder problematische Codedefinitionen hinweisen, sondern auch auf analytisch wertvolle Aspekte (vgl. Rädiker/Kuckartz 2019, S. 296–297). Schwierigkeiten bei der Anwendung des Codesystems deuten häufig auf relevante Widersprüche im Datenmaterial hin oder eröffnen neue analytische Perspektiven. Diese können gegebenenfalls in Form zusätzlicher Codes in das Codesystem integriert werden. Alle in der Diskussion entstehenden analyserelevanten Ideen und Erkenntnisse sollten unbedingt in freien Memos festgehalten werden.

Darüber hinaus ermöglicht die verwendete Auswertungssoftware eine interaktive Zusammenarbeit im Team, da mehrere Nutzer*innen gleichzeitig auf dasselbe Projekt zugreifen können. Dies erhöht sowohl die Flexibilität als auch die Transparenz im Forschungsprozess (vgl. Kuckartz/Rädiker 2020). Besonders in inter-

disziplinären Forschungsteams oder bei umfangreichen Projekten mit mehreren Auswertungsbeteiligten erweist sich diese kollaborative Funktion als besonders nützlich.

1.3 Durchführung der Forschung

Die nachfolgend beschriebenen Forschungsschritte basieren auf den Prinzipien qualitativer Sozialforschung. Ziel ist es, durch die gewählte Forschungsmethode wissenschaftlich begründete Aussagen zur Forschungsfrage zu ermöglichen, ohne den subjektiven Gehalt der einzelnen Aussagen zu nivellieren. Im Anschluss an die Erhebung wurde ein strukturierter Analyseprozess durchgeführt, in dessen Verlauf Hauptkategorien nach der Methode der inhaltlich-strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse entwickelt wurden (Kuckartz 2018, S. 99 ff.).

*1.3.1 Überblick: Anzahl der Befragten, soziale Daten zu den Befragten, Orte des Interviews, Interviewlänge, Rekrutierung der Interviewpartner*innen*

Bei meiner Studie ging es darum, individuelle Wahrnehmungen und subjektive Erfahrungen von zentralen Akteur*innen im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe zu erfassen. Dafür wurde, wie bereits erwähnt, ein qualitatives, leitfadengestütztes Interviewverfahren gewählt (vgl. Helfferich 2011, S. 182 ff.).

Insgesamt wurden nach einer Pretest-Phase (s. u. B 1.3.7) 15 leitfadengestützte Interviews ausgewertet, aufgeteilt in drei Kohorten[47]: Fachpersonen im ASD bzw.

47 Ich benutzte den Begriff *Kohorte*, um den ähnlichen Begriff Gruppe und vor allem die daran häufig gekoppelten Assoziationen zu vermeiden. Letzterer ist in der Alltagssprache weit verbreitet und löst Assoziationen aus, die entweder mit Kleingruppen (eine überschaubare Anzahl von Menschen, die miteinander in einem materiell-dinglichen Raum von Angesicht zu Angesicht interagieren und sich meist kennen) oder Großgruppen (eigentlich abstrakte Größen, die in der Vorstellung oft mit Verallgemeinerungen verbunden sind, z. B. *die* Deutschen, *die* Frauen, *die* Sozialarbeiter). Der Begriff *Kohorte*, obwohl in seiner Bedeutung nicht weit von Gruppe entfernt, ‚klingt' doch eher ein wenig künstlich. Dies entspricht in meiner Arbeit allerdings auch der Zusammensetzung der befragten Kohorte/Gruppe: Die von mir interviewten Personen habe ich als Forscherin entsprechend der genannten Kriterien (s. o.) eingeteilt und zugeordnet, es handelt sich also nicht um eine sog. ‚natürliche' Gruppe. Zudem wissen die Befragten wechselseitig nicht voneinander.

Casemanager*innen[48], deren Tätigkeit sich auf das Handlungsfeld *Sozialpädagogische Familienhilfe* bezieht (n = 5), Fachpersonen der SPFH bzw. Sozialpädagogische Familienhelfer*innen (n = 5) sowie Adressatinnen, die eine solche Hilfe zur Erziehung (also eine SPFH) erhalten (n = 5).

Zu den Befragten stehen folgende soziale Daten zur Verfügung:

– Die Kohorte der Fachpersonen im ASD bzw. der Casemanager*innen ist aus drei Frauen und zwei Männern zusammengesetzt. Nur einer der männlichen Befragten hat eine familiäre Einwanderungsgeschichte, ist selbst jedoch in Deutschland geboren. Alle verfügen über einen Hochschulabschluss.
– Die Kohorte der Fachpersonen des SPFH umfasst drei Männer und zwei Frauen; eine Frau und ein Mann weisen eine familiäre Einwanderungsgeschichte auf. Auch hier haben alle einen Hochschulabschluss.
– Bei der Kohorte der Adressat*innen der SPFH handelt es sich ausschließlich um Frauen: Drei von ihnen haben eine eigene Einwanderungsgeschichte, wobei eine sich derzeit in Ausbildung befindet. Zwei weitere haben selbst keine Einwanderungsgeschichte, waren jedoch eine Ehe mit Männern mit Einwanderungsgeschichte eingegangen, leben von diesen zum Untersuchungszeitraum allerdings getrennt bzw. sind geschieden.

Bei der Suche von zu Befragenden half mir eine externe (bundesweite) Fachtagung, in deren Kontext ich verschiedene Fachpersonen und vermittelt über diese auch Adressatinnen kennengelernt habe, die bereit waren, an Interviews teilzunehmen. Die Interviews fanden deshalb an verschiedenen Orten in Mittelburg[49] statt. Mittelburg ist eine Großstadt mit mehr als 250.000 Einwohner*innen, die eine Variation an Beschäftigungsverhältnissen in der Industrie, im Handel, im Bau, in der öffentlichen Verwaltung und im Dienstleistungsbereich aufweist. Der Anteil an Menschen mit sog. Migrationshintergrund liegt um die 40 Prozent.

48 Im Rahmen der Interviews stellte sich heraus, dass die Befragten aus dem ASD in *Mittelburg* (s. u. FN 51) in den Bereichen, die sich mit konkreter Hilfeplanung und Angeboten wie der SPFH befassen, dem Konzept Casemanagement folgten (dazu s. o. A 4.4). Ich verwende deshalb im Folgenden auch die Bezeichnung *Casemanager*innen.*

49 Den Namen dieses Ortes habe ich erfunden, um eine bessere Anonymisierung der Befragten zu erreichen (s. u. B 1.3.7).

Die Interviews wurden nach Abschluss einer Phase von Pretest-Interviews in den Jahren 2019 und 2020 durchgeführt. Sie dauerten zwischen 30 und 45 Minuten.

Während sich die Vermittlung und Kontaktaufnahme mit den vermittelten Fachpersonen als relativ einfach erwies und mit allen Kontaktierten hier recht schnell Interviews zustande kamen, die auch zur Auswertung gelangten, gestaltete sich dies bei den Adressierten deutlich schwieriger. Es ergaben sich zwar zunächst 25 Kontaktmöglichkeiten, 15 davon kamen trotz dem vorherigen Einverständnis gegenüber den vermittelnden Kolleg*innen nicht zustande. Die jeweiligen Personen waren für mich nicht erreichbar, weder telefonisch noch per E-Mail noch per WhatsApp noch beim Hausbesuch. Zwei Kontakte waren nur beim Erstkontakt erreichbar oder vereinbarte Termine wurden wiederholt verschoben bzw. abgesagt. Bei fünf Adressierten gelangen konkrete Terminvereinbarungen.

Durch die Wahl des Ortes *Mittelburg* war auch sichergestellt, dass zwischen den Interviewpartner*innen und mir keine ‚Arbeitsbeziehung' in Form einer gemeinsamen Arbeit an Fällen des ASD oder (bei den Adressatinnen) einer konkreten Hilfe bestand. Dies war wichtig, um potenzielle Positionskonflikte, spezifische Behinderungen der Gesprächsdynamik, Befangenheiten oder asymmetrische Abhängigkeitsverhältnisse zu vermeiden. Fast schon überflüssig, zu erwähnen, dass ich mich mit niemandem aus den interviewten Kohorten in einem Verhältnis von Verwandtschaft oder Freundschaft befand.

Die Teilnahme an den Interviews war in allen Fällen freiwillig und wurde erst nach ausführlicher Information über Ziel, Ablauf und Rahmenbedingungen der Forschung vereinbart. Die Interviewten wurden darüber informiert, dass ich hauptberuflich in der Sozialpädagogischen Familienhilfe tätig bin, sich unsere ‚Begegnung' im Interview jedoch ausschließlich auf den Forschungskontext beschränkt. Auch durch diese bewusste Distanzierung von der beruflichen Helfendenrolle versuchte ich eine ethisch reflektierte, vertrauensvolle und methodisch angemessene Forschungsbeziehung aufzubauen.

1.3.2 Dreifachperspektive bei der Auswahl der Interviewten

Im Rahmen dieser qualitativen Untersuchung wurden Personen befragt, die sich auf drei zentrale Perspektiven innerhalb des Feldes der Sozialpädagogischen Familienhilfe verteilen: Fachpersonen der SPFH bzw. Sozialpädagogische Familienhel-

fer*innen, Fachpersonen des ASD bzw. Casemanagerinnen sowie Adressatinnen des Hilfsangebotes SPFH. Durch diese dreifache Perspektive versuche ich, eine differenzierte und vielschichtige Betrachtung des professionellen Handelns, der institutionellen Rahmenbedingungen sowie der subjektiven Deutungen unter Einbezug der Erfahrungen von Hilfesuchenden zu ermöglichen.

Eine Besonderheit dieser Forschung liegt in der bewussten Integration aller drei Ebenen – den Professionellen, der Institution bzw. Organisation[50] und der Adressierten – was im Forschungsfeld der Sozialen Arbeit, insbesondere im Kontext der Sozialpädagogischen Familienhilfe, bislang noch selten in dieser Form umgesetzt wurde. In der Regel dominieren entweder die professionellen oder die institutionellen bzw. organisationalen Sichtweisen, während die Stimmen von Adressierten oft nur am Rande berücksichtigt werden. Diese Forschung bemüht sich um ein dialogisches und partizipatives Forschungsverständnis, das die Perspektiven von Adressierten nicht nur als ergänzendes, sondern als gleichwertiges Wissen ernst nimmt.

Im Sinne einer machtkritischen und diversitätssensiblen Forschungspraxis (vgl. Gogolin 1994; Leiprecht/Lutz 2003; Mecheril 2004) wurde darauf geachtet, die Interviews möglichst diskriminierungssensibel zu gestalten und die Selbstbezeichnungen der Interviewten zu respektieren. Die Interviewführung orientierte sich an einem verstehenden, offenen und reflexiven Zugang, wie er in der rekonstruktiven Sozialforschung empfohlen wird (vgl. Helfferich 2011).

---

50 Ich gebrauche die Begriffe *Institution* und *Organisation* in meiner Arbeit in einer eher provisorischen und nahezu synonymen Weise. Tatsächlich lässt sich das Jugendamt aber auch als eine Institution bezeichnen. Wenn vom englischen Sprachgebrauch ausgegangen wird, sind mit Institution tradierte und (rechtlich) geregelte gesellschaftliche Einrichtungen wie Schule, Universität, Gefängnis oder Behörde (jedoch auch Ehe oder Familie) gemeint. Geht es allerdings um ein bestimmtes Jugendamt und dort gar um eine bestimmte Abteilung, eben den Allgemeinen Sozialen Dienst, dann passt der Begriff Organisation besser. Man könnte auch von institutionalisierten gesellschaftlichen Organisationen sprechen, also geregelten und regelnden, geordneten und ordnenden, systematisierten und systematisierenden Einrichtungen. Die Sozialpädagogische Familienhilfe wird oft durch *kleinere* Freie Träger ‚vor Ort' angeboten, durch den ASD (oder das Casemanagement) im Jugendamt beauftragt und von der wirtschaftlichen Jugendhilfe des Amtes bezahlt. Bei den konkreten Angeboten und den Durchführenden der SPFH handelt es sich also in den meisten Fällen eher um Organisationen; es sei den, man will auf die Geschichte und Gegenwart *sehr großer* freier Träger (Diakonisches Werk, Caritas, Arbeiterwohlfahrt, etc.) aufmerksam machen.

Die Auswahl der Interviewpartner*innen erfolgte entlang der Kriterien beruflicher Erfahrung, institutioneller bzw. organisationaler Verankerung sowie (bei den Adressierten) auf der aktuellen (oder noch nicht allzu lange zurückliegenden) Inanspruchnahme von Leistungen im Rahmen der Hilfeform *SPFH*. Dabei wurde (wie bereits erwähnt) als allgemeine Regel darauf geachtet, dass zwischen den Befragten und mir als der forschenden Person keinerlei berufliche oder private Bekanntschaften bestehen (s. o. B 1.3.1). Dies wurde durch die Auswahl des externen Befragungsortes (*Mittelburg*) begünstigt. Insgesamt diente all dies zur Sicherstellung einer professionellen Distanz sowie der Minimierung möglicher Verzerrungen im Interviewverlauf und der nachfolgenden Interpretation.

1.3.3 Erstellung von Interviewleitfäden

Zwei Interviewleitfäden wurden erstellt, einer für die zu befragenden Fachpersonen aus den beiden Organisationen (ASD und SPFH) und einer für die zu befragenden Adressat*innen. Die Leitfäden wurden vorab in einer Pretest-Phase (s. u. B 1.3.7) getestet, um sicherzustellen, dass alle Fragen verständlich formuliert sind, sie einen informativen Gesprächsverlauf begünstigen und die Themen und Inhalte der Untersuchung möglichst hinreichend abdecken.

Die Leitfäden sollten eine *Orientierung für mich als Interviewerin* darstellen, um die zentralen Themen des Interviews sowie die Reihenfolge der Thematisierung während des Interviews im Auge zu behalten. Das Interview selbst – dies wurde vor allem nach den Pretests deutlich – sollte aber in Form eines Gespräches geführt werden, wobei die unten präsentierten Leitfäden weder die im Interview realisierten Fragen in ihrer jeweiligen Formulierung noch alle tatsächlich gestellten Fragen wiedergeben. Zudem – ebenfalls ein Ergebnis der Pretests – wurde das Interview mit einer offenen Eingangsfrage begonnen (s. u. B 1.3.7.4, dort u. a. FN 55).

Leitfaden für die Interviews mit den Fachpersonen

Die Gestaltung des Leitfadens basierte auf einer gründlichen theoretischen Vorarbeit, die das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle in der Sozialpädagogischen Familienhilfe sowie die Professionalitätsvorstellungen von Fachpersonen aus SPFH und ASD in den Mittelpunkt rückte. Der Leitfaden wurde dabei so

strukturiert, dass er auf die verschiedenen Ebenen der Professionalisierung eingeht:

I. *Persönliche Reflexionen zur Position der Fachperson*
(Fragen nach den individuellen Erfahrungen im Umgang mit den Spannungen zwischen Hilfe und Kontrolle, den eigenen professionellen Haltungen und Herausforderungen in der Praxis).

II. *Institutionelle Rahmenbedingungen*
(Fragen zur Zusammenarbeit zwischen SPFH und ASD, zu den institutionalisierten Anforderungen und zur Wahrnehmung der eigenen Handlungsspielräume).

III. *Konzeptuelle Begründungen*
(Fragen zu den zugrunde liegenden Vorstellungen von Professionalität und zu den ethischen oder normativen Begründungen für bestimmte Handlungsweisen).

IV. *Gender- und Diversitätsaspekte*
(Fragen zur Berücksichtigung von Diversität und Gender-Fragen in der professionellen Praxis, der Wahrnehmung von Ungleichheiten und den Auswirkungen auf die Arbeit mit den Familien).

*Leitfaden für die Interviews mit den Adressat*innen*

Im Interviewleitfaden für die Adressat*innen lag der Fokus auf den Erfahrungen und Erwartungen mit dem Hilfsangebot der Sozialpädagogischen Familienhilfe:

I. *Wahrnehmung von Hilfe und Kontrolle*
(Wie erleben Adressat*innen die Unterstützung durch die Fachpersonen? Welche Aspekte empfinden sie als hilfreich, welche als kontrollierend oder einschränkend?)

II. *Erwartungen an Fachpersonen*
(Was erwarten Adressat*innen von den Fachpersonen der SPFH? Welche Rolle sollen diese in ihrem Leben spielen, und wie definieren sie die Hilfe, die sie erhalten möchten?)

III. *Erfahrungen mit dem System*
(Wie erleben Adressat*innen die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, wie z. B. dem ASD? Welche Herausforderungen und Barrieren nehmen sie wahr?)

IV. *Diversitäts- und Genderperspektiven*
(Wie erleben Adressat*innen die Berücksichtigung von Diversität und Geschlechterfragen in der sozialpädagogischen Praxis?)

1.3.4 Information der zu Befragenden und Durchführung der Interviews

Die Kontaktaufnahme mit allen Befragten erfolgte nach der Vermittlung (s. o. B 1.3.1) durch mich persönlich, und zwar per E-Mail, Telefon oder WhatsApp. Bei diesen Erstkontakten wurden die Befragten über das Forschungsvorhaben informiert, ihre Bereitschaft zu einem Interview erfragt und anschließend um Kontaktdaten bzw. den vollständigen Namen und die Anschrift gebeten. Die Erstgespräche waren meist von Offenheit und Interesse gekennzeichnet, sodass gleich im Anschluss ein Termin für die Durchführung des Interviews fixiert werden konnte. Teilweise wurden die zu Befragenden auch schon über die Zielsetzung der Untersuchung informiert. Die Interviews wurden ausschließlich in Face-to-Face in einem gemeinsamen materiell-dinglichen Raum durchgeführt. Bei der Organisation der Interviews hinsichtlich Zeit und Ort wurden die Wünsche der Interviewpartner*innen berücksichtigt, um ihren Aufwand so gering wie möglich zu halten.[51] Die Gesprächsumgebungen wurden so gewählt, dass sie möglichst störungsfrei, vertraulich und für die Interviewten angenehm waren. Dazu zählten – je nach Zielkohorte – neutrale Räume, Büros in Einrichtungen der Jugendhilfe oder auch (bei den Adressierten) das häusliche Umfeld. Ziel war es, eine Atmosphäre zu schaffen, die subjektive Perspektiven begünstigt. Vor jedem Interview wurden die Teilnehmenden mündlich über Ziel, Ablauf und Verwendung der Daten aufgeklärt. Diese Aufklärung umfasste Hinweise auf

– den freiwilligen Charakter der Teilnahme,
– das Recht, das Interview jederzeit abzubrechen,

51 Lamnek schreibt dazu: „Qualitative Interviews erfolgen im alltäglichen Milieu des Befragten, um eine möglichst natürliche Situation herzustellen und authentische Informationen zu erhalten." (Lamnek 2005, S. 355)

– die Verwendung von Audioaufnahmen zur Sicherung der Gesprächsinhalte,
– die Zusicherung einer vollständigen Anonymisierung aller personenbezogenen Daten,
– und die Zusicherung, dass alle Daten ausschließlich zu wissenschaftlichen Zwecken genutzt werden.

Die Interviewten wurden darüber informiert, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, ausschließlich für Transkriptionszwecke dient und anschließend gelöscht wird. Eine schriftliche Einwilligungserklärung wurde nicht eingeholt – auf ausdrücklichen Wunsch von Interviewten, die ihre Anonymität durch unterzeichnete Dokumente in einem Papierformat gefährdet sahen. Stattdessen erklärten alle Teilnehmenden zu Beginn der Audioaufnahme ihren Namen und ggf. ihre Funktion, um ihre freiwillige Teilnahme mündlich zu bestätigen und die Authentizität der Interviews zu sichern.

1.3.5 Transkription und Aufbereitung des Interviewmaterials

Sämtliche geführten Interviews wurden unter Einsatz eines digitalen Audioaufnahmegeräts aufgezeichnet und anschließend so vollständig sowie wörtlich – also nicht zusammenfassend oder lautsprachlich geglättet – transkribiert. Die Transkription erfolgte gemäß den methodischen Vorgaben von Udo Kuckartz (2010, S. 44), wobei auf eine inhaltlich getreue schriftliche Wiedergabe geachtet wurde. Zur Sicherung der Verständlichkeit und zur Reduktion semantisch irrelevanter Redundanzen wurden überflüssige Wiederholungen nicht in das Transkript aufgenommen. Denkpausen wurden in Klammern als kurze oder längere Pausen gekennzeichnet. Auf diese Weise entstand ein schriftliches Protokoll, das die Grundlage der nachfolgenden Analyse bildet.

Bei der Analyse dieses Protokolls wurde durchgehend die grammatikalische Gegenwartsform verwendet. Dies erfolgt unter der Annahme, dass die Transkripte ein Ausdruck konkreter Erfahrungen und subjektiver Bedeutungszuweisungen in einem spezifischen Zeitraum sind, der retrospektiv nicht rekonstruierbar ist. Da die Erzählungen in engem Zusammenhang mit den jeweiligen Lebensrealitäten stehen, wurde bewusst darauf verzichtet, das Material in einen chronologischen oder zukünftigen Deutungszusammenhang zu setzen. Ziel ist es, das empirische Material in seiner dokumentierten Form als gegenwärtigen Ausdruck subjekti-

ver Deutungsmuster zu verstehen und so von zeitlicher Bindung zu abstrahieren (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, S. 178).

Zusätzlich zum Transkript wurde für jedes Interview ein Begleitblatt erstellt, das sachliche Angaben zur befragten Person, zum Kontext des Gesprächs sowie zu Vor- und Nachgesprächen enthält. Diese Informationen sind nicht Teil des Transkripts, sondern dienen der Kontextualisierung im Rahmen der Auswertung. Darüber hinaus wurde – im Sinne der analytischen Transparenz – zu jedem Interview eine stichpunktartige Zusammenfassung erstellt.

1.3.6 Anonymisierung und Übersicht zur Neubenennung der Interviewten

Im Zuge der Transkription wurden alle personenbezogenen Angaben vollständig anonymisiert. Namen, Orte, Einrichtungen sowie weitere identifizierende Merkmale wurden pseudonymisiert oder aus dem Transkript entfernt.

Die Anonymisierung der Interviewten erforderte eine systematische Neubenennung. Jede interviewte Person wurde mit einer kohortenspezifischen Nummer versehen. Die Interviewkohorten – *Fachperson im ASD bzw. Casemanager*in* (C), *Fachperson der SPFH bzw. Sozialpädagogische Familienhelfer*in* (F) und *Adressatin* (A) – wurden jeweils separat von 1 bis 5 nummeriert. Zudem wurden anonymisierte Nachnamen vergeben. Im Auswertungstext werden bei jeder (meist direkt, sehr selten indirekt) zitierter Interviewpassage die Zeilennummern im Interviewtranskript genannt.

Die folgende Übersicht wurde erstellt, um durch eine einfache Visualisierung die Lektüre zu unterstützen.

Tabelle 1: Interviewte nach Kohorten und anonymisierten Nachnamen (eigene Darstellung)

Kohorte	**Code**	**Anrede und (anonymisierter) Nachname**
Fachperson im ASD / Casemanagerin	C1	Frau Nelken
Fachperson der SPFH / Sozialpädagogische Familienhelferin	F1	Frau Sommer
Adressatin	A1	Frau Kul
Fachperson im ASD / Casemanagerin	C2	Frau Adam
Fachperson der SPFH / Sozialpädagogischer Familienhelfer	F2	Herr Kuhn
Adressatin	A2	Frau Elimu
Fachperson im ASD / Casemanagerin	C3	Frau Liska
Fachperson der SPFH / Sozialpädagogische Familienhelferin	F3	Frau Tischler
Adressatin	A3	Frau Kuscher
Fachperson im ASD / Casemanager	C4	Herr Reiner
Fachperson der SPFH / Sozialpädagogischer Familienhelfer	F4	Herr Keller
Adressatin	A4	Frau Klein
Fachperson im ASD / Casemanager	C5	Herr Putz
Fachperson der SPFH / Sozialpädagogischer Familienhelfer	F5	Herr Müller
Adressatin	A5	Frau Esada

1.3.7 Die ersten Daten aus den Pretests zur Vorbereitung der Untersuchung

Vor dem Beginn meiner eigentlichen empirischen Forschung an einem anderen Ort (s. o. B 1.3.1) führte ich mehrere Pretests in Bremen durch. Dazu habe ich die Kontaktmöglichkeiten durch meine Arbeitsbeziehungen in dem Träger, bei dem ich angestellt war, in Anspruch genommen. Dabei achtete ich allerdings bei *allen* Befragten auch schon bei den Pretests darauf, dass sie mit mir nicht in einem direkten dienstlichen Verhältnis (Beauftragung, Kooperation, etc.) standen bzw. (bei den Adressierten) von mir weder im Rahmen Sozialpädagogischer Familienhilfe noch in anderer Weise betreut oder begleitet wurden. Auch durften die Befragten in keinem Freundschafts- oder Verwandtschaftsverhältnis zu mir stehen. Es galt, insgesamt diesbezügliche Befangenheiten, Beeinflussungen oder Loyalitätskonflikte zu vermeiden.

Besonderes Augenmerk lag für alle Interviewpartner*innen auch beim Pretest auf der Wahrung von Anonymität, für die Fachpersonen zum einen hinsichtlich der Daten ihrer Adressat*innen, zum anderen hinsichtlich der eigenen Identität wie auch hinsichtlich der Auftraggeber.

Das Zeitfenster betrug innerhalb der Pretets-Interviewserie 30 Minuten. Alle Interviews, die zur Durchführung kamen, wurden auch hier mit dem Aufnahmegerät aufgezeichnet. Die Interviewfragen lagen den Befragten nicht im Vorfeld vor, sodass eine Vorbereitung auf das Interview nicht möglich war.

Das Datenmaterial der Pretest-Interviewserie in Bremen habe ich *nicht* in meine Auswertung einbezogen.

1.3.7.1 Pretest mit Casemanager*innen des Jugendamtes

Bei der Auswahl der Befragten im Jugendamt ging es mir natürlich darum, angesichts der Fülle von Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe, die durch das Jugendamt verantwortet und letztlich durch die wirtschaftliche Kinder- und Jugendhilfe finanziert werden, Interviewpartner*innen zu finden, die einen proportional hohen Erfahrungswert im Bereich der Maßnahme bzw. Hilfeform *Sozialpädagogische Familienhilfe* aufwiesen. Mit zwei Personen aus der Kohorte *Fachperson im ASD bzw. Casemanager*in* führte ich schließlich Interviews im Rahmen der Pretests durch.

Die amtlichen Interviewpartner*innen wurde in der Kontaktaufnahme auch bei den Pretests gezielt als erste Kohorte ausgewählt, da bei ihr meinerseits die größten Hindernisse im Hinblick auf Zeit und Interesse für eine Teilnahme vermutet wurden. Zudem wurde diese Kohorte im Vorfeld von mir als schwierigste der drei Kohorten eingestuft. Es war für mich nicht im Vorfeld abschätzbar, wie groß die Motivation zu inhaltlichen Aussagen und die möglichen Zeitinvestitionen sein würden. Entgegen meinen Befürchtungen existierte innerhalb der Kohorte jedoch eine sehr hohe Motivation, sich als Interviewpartner*innen zur Verfügung zu stellen und unmittelbar auch konkrete Termine dafür anzubieten.

Trotz meines Angebotes, die Interviews auch außerhalb des amtlichen professionellen Settings im Amt zu führen, wurde von der Befragtenkohorte auch während der Pretest-Phase einheitlich das eigene Büro im amtlichen Gebäude als Interviewort und die reguläre Dienstzeit als Interviewzeit gewählt. Das in meiner Kon-

taktanfrage per E-Mail angegebene Zeitfenster von ca. 30 Minuten wurde von allen amtlichen Interviewpartner*innen fokussiert und sozusagen ‚störungsfrei' eingehalten, fast wie ein dienstlicher Termin.

Eine informelle Kommunikation (etwa in Form von ‚Smalltalk') fand in allen Fällen vor und nach dem Betrieb des Aufnahmegesprächs (leider) nicht statt. Es bestand in allen Fällen ein stillschweigender Konsens, dass der zeitliche oder inhaltliche Rahmen des Interviews nicht verlassen wird. Trotz der sonst zuverlässig bestehenden dienstlichen Kommunikationsrituale repräsentierten die einzelnen Befragten in der Interviewsituation davon abweichend Sachlichkeit und ihre amtliche Position. Dies zeigte sich dadurch, dass bei der Bewertung und Einschätzung der Bedeutung des Jugendamts eine offizielle, emotionsfreie Sprache benutzt wurde. Bei den Gesprächen wurde überwiegend betont, dass das Jugendamt sich nach der sachgerechten Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe am Ziel der Unterstützung von Heranwachsenden und ihren Familien orientiert, dieser Anspruch aber nur eingelöst werden kann, wenn alle Beteiligten und Betroffenen vertrauensvoll miteinander arbeiten. In den Gesprächen wurden keine explizit persönlichen Sichtweisen, Erfahrungen oder Kritiken eingebracht.

Bemerkenswert war die Übereinstimmung der Interviewpartner*innen mit ihrer Funktion als Vertretung des Amtes und seines staatlichen Auftrages. Alle Interviewpartner*innen nutzten eine dem amtlichen Auftrag entsprechende, unpersönliche Ausdrucksweise. Der bereits in der Kontakt-Mail angebotene Zeitrahmen der Interviews wurde, wie bereits deutlich wurde, in keinem Fall verlassen. Vor, während und nach der Aufzeichnung der Interviews ergaben sich keine zeitlichen Spielräume für individuelle oder informelle Meinungsäußerungen. Ein Bedürfnis hierfür war im Verhalten der Befragten nicht erkennbar. Ein möglicher Konflikt bei den Interviewpartner*innen aufgrund der zwei unterschiedlichen Positionen der Forscherin (s. o.) kann nicht ausgeschlossen werden. Die Aussagen in den Interviews waren meinem Eindruck nach fachlich fundiert, professionell und plausibel. Es wurden umfangreiche, fachtheoretische Inhalte im Rahmen der Fragen fließend, routiniert und systematisch widergespiegelt. Eigene, ggf. abweichende berufliche Erfahrungswerte oder Rückschlüsse wurden nicht zum Ausdruck gebracht. Bei der Durchführung der Interviews waren die Befragten sehr ernsthaft, sehr motiviert und fokussiert. Sie verblieben der Interviewerin gegenüber konstant im Rahmen ihrer amtlichen Position.

1.3.7.2 Pretest mit Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen

Bei der Wahl der Interviewpartner*innen achtete ich auch bei den Pretests darauf, dass sie eigene Erfahrungen mit mehreren Einsätzen in der Maßnahmenart bzw. Hilfeform *Sozialpädagogische Familienhilfe* hatten. Dies war erforderlich, da im Bereich der ambulanten Jugendhilfe und der erzieherischen Hilfen unterschiedliche Betreuungsformate angeboten werden, sodass die Mitarbeiter*innen individuelle Zeitkontingente für die unterschiedlichen Maßnahmenarten bzw. Hilfeformen zugewiesen bekommen. Abweichend von der SPFH wären beispielsweise *Betreutes Jugendwohnen* (BJW), *Erziehungsbeistandschaft* (EB), *Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung*, auch im Rahmen der Jugendgerichtshilfe (ISE), als zentrales Feld der je eigenen Praxiserfahrungen nicht unwahrscheinlich gewesen. Ich führte im Rahmen der Pretests mit zwei Personen aus der Kohorte *Fachperson der SPFH bzw. Sozialpädagogische Familienhelfer*in* Interviews durch.

Den Befragten wurden angeboten, die Interviews zeitlich und räumlich an ihre Bedürfnisse anzupassen. Es wurde jeweils von den Befragten ein professioneller bzw. öffentlicher Raum gewählt (Besprechungsraum beim jeweiligen freien Träger oder ein ruhiges öffentliches Café). Es wurde beiderseitig jeweils auf einen geschützten und störungsfreien Raum Wert gelegt. Die Stimmung war entspannter als in der ersten Interviewserie mit ASD-Mitarbeiter*innen. Es bestand auch eine minimale Kommunikation auf der Beziehungsebene, beispielsweise Lachen oder individuelle Begrüßung oder auflockernde Smalltalks zu Beginn.

Die Motivation zur Teilnahme begründete sich sowohl auf der Basis einer Identifikation mit meiner eigenen beruflichen Position als Sozialpädagogischer Familienhelferin als auch auf der Basis einer Identifikation mit dem Forschungsthema auf der professionellen Praxisebene. Die Interviewpartner*innen brachten zum Ausdruck, zeitlich zwar sehr eingeschränkt, jedoch an einer effizienten Mitarbeit interessiert zu sein. Die Rolle als Interviewpartnerin wurde von den beteiligten Personen professionell wahrgenommen, indem eigenverantwortliche Störungen, zum Beispiel durch ein klingelndes Diensthandy, gezielt verhindert wurden. Im Vergleich zu den Pretest-Interviews mit den Casemanager*innen, die eher generalisiert und formal auf Fragen eingingen, antworteten die beteiligten Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe weniger generalisiert, sondern eher basierend auf Einzelfallbeobachtung der Prozesse, der Prozessbedingungen und der Reflexion der eigenen Emotionen.

1.3.7.3 Pretest mit Adressatinnen

Bei der Suche der zu Befragenden, die durch die SPFH adressiert wurden, war ein wichtiges Kriterium neben anderen (s. u. B 1.3.8) die sichere Kommunikation in deutscher Sprache, um den Einsatz von Dolmetschenden und eventuellen Verfremdungen der Fragen bzw. Antworten durch Übersetzung zu vermeiden. Weiterhin war es für die Interviews bedeutsam, dass die Befragten das örtliche Sozialsystem (insbesondere das Jugendamt) bereits kannten und eine längere und intensive Erfahrung im Hilfeangebot bestand. Zudem sollten die zu Befragenden nicht in der Situation einer akuten Krise sein und das Interview sollte den langwierigen Prozess eines Beziehungsaufbaus mit ihrer betreuenden Sozialpädagogischen Familienhelferin nicht gefährden.

Auffallend war in allen drei Pretests mit den Adressat*innen, dass die Kommunikation der Befragten zunächst aktiv und motiviert war. Diese Motivation zeigte sich im geäußerten Interesse an der Lebenssituation, der dienstlichen Funktion und dem beruflichen Netzwerk der Forscherin. Die zu Befragenden ergriffen auf der kommunikativen Ebene im Vorfeld des eigentlichen Interviews die Initiative zur Klärung eigener Interessen und dem Ausloten des eigenen Vertrauens in das, was hier gesehen sollte. Erst als diese Fragen an die Forscherin für die Befragten scheinbar ausreichend geklärt waren, konnte das eigentliche Interview beginnen. Hier jedoch stockte das Gespräch, sodass es zu einem auswertbaren Interview gar nicht kam. Es blieb jeweils bei der Vorbereitung zu einem Interview. Um dies zu veranschaulichen, stelle ich die drei Pretests mit den Adressierten im Folgenden ausführlicher dar.

Die erste Vorbereitungssituation im Pretest („Tussi aus Jugendamt")

Die Kontaktaufnahme zur (potenziellen) Interviewpartnerin des ersten Pretests erfolgte telefonisch. Beim Telefonat stellte ich mich als Forscherin und Doktorandin vor und stellte meine Anfrage zur Bereitschaft an der Mitwirkung bei einem Interview. Die Gesprächspartnerin erklärte sich spontan zur Mitwirkung bereit und bot ihre Adresse sowie weitere Informationen zu ihrem Wohnort bzw. zur Anfahrt an. Auch zeitlich signalisierte sie Bereitschaft und Flexibilität. Im Zuge des Datenaustausches stellte die Gesprächspartnerin die Frage, ob sie mir noch einmal ihre Koordinaten per WhatsApp schicken solle. Da ich mich in der betref-

fenden Wohngegend gut auskenne und es dienstliche Routine ist, auch unbekannte Adressen aufzusuchen, verneinte ich und antwortete, dass dies Teil meines Arbeitsgebietes sei. Diese Information löste die Motivation zu weiterem Nachfragen bei der Gesprächspartnerin aus. Die Stimmlage änderte sich bereits in diesem Moment. Sie hinterfragte, ob ich auch in der Familienhilfe aktuell tätig sei und suchte den scheinbaren Widerspruch zur vorherigen Information (Forscherin und Doktorandin an der Universität) durch Fragen aufzulösen. Ich beantwortete alle Fragen ausführlich und fragte anschließend, wann wir einen konkreten Termin vereinbaren könnten. Hierauf reagierte die Gesprächspartnerin ausweichend und begann Einschränkungen hinsichtlich ihrer zeitlichen Verfügbarkeit zu thematisieren. Schließlich schlug sie einen Termin vor, bei dem sie offenbar selbst davon ausging, dass er für mich ungünstig sein könnte. Sie thematisierte noch weitere Hindernisse, die bei der Terminfindung Komplikationen verursachen könnten. Der vorgeschlagene Termin wurde jedoch von mir spontan angenommen und als perfekt zurückgemeldet.

Ich erreichte die Adresse der zu Befragenden zehn Minuten vor dem vereinbarten Zeitpunkt. Um sie nicht vorzeitig zu stören oder zu belästigen, wartete ich in der Nähe ihrer Haustür bis zur verabredeten Uhrzeit. Während ich wartete, wurde ich zufällig Zeugin eines Gesprächs zwischen ihr und der Nachbarin. Die beiden nahmen mündlichen Kontakt vom Balkon zum geöffneten Fenster auf und grüßten sich. Dann lud die Nachbarin ein, um zum Kaffeetrinken hinüberzukommen. Die zu Befragende antwortete, dass sie eigentlich sehr gern kommen würde, sie jedoch einen Termin habe. Die Nachbarin fragte, mit wem sie denn um diese Uhrzeit einen Termin habe. Daraufhin antwortete die Befragte: „Mit einer Tussi vom Jugendamt." Zu dieser Zeit hatten die beiden Frauen mich zwar wahrgenommen, mich jedoch noch nicht als „den Termin" identifiziert. Die beiden Frauen verabredeten sich für später am Tag und zogen beide ihre Köpfe zurück in ihre eigenen Wohnungen. Ich ließ einige Minuten verstreichen, bevor ich dann wie verabredet bei der zu Befragenden klingelte. Die Tür wurde geöffnet und ich stellte mich vor. Sie erkannte in mir die Person, die bereits während ihrer Unterhaltung mit der Nachbarin in Hörweite anwesend war. Sie wirkte unruhig und hektisch und in diesem Moment sprachlos mir gegenüber, bat mich aber dennoch ins Haus.

Sie bot mir einen Platz am Tisch an, setzte sich aber zunächst selbst nicht dazu. Meine Frage, ob wir beginnen könnten, bejahte sie. Dennoch setzte sie sich nicht an den Tisch, sondern lief im Raum herum und beschäftige ihre Hände und signalisierte keine Interviewbereitschaft. Trotz überwiegend abweisender verbaler und nonverbaler Signale der zu Befragenden kam dennoch ein kurzes Interview zustande. Ich stelle das Tonaufzeichnungsgerät an und so kamen etwa vier Minuten ‚Material' zusammen. Das Gespräch war allerdings keines mehr, die Antworten einsilbig und die ‚Interviewte' wirkte völlig verschlossen. Das ‚Material' war somit nicht für die Forschungsarbeit im üblichen Sinne ‚auswertbar', wenn auch für mich erkenntnisreich. Auch vor und nach der Aufzeichnung kam keinerlei persönliches oder informatives Gespräch zustande. Die gesamte Gesprächssituation einschließlich des (sehr knappen und kaum informativen) Interviews war störungsfrei, ohne Unterbrechung durch Telefon, Türklingel oder dritte Personen. Der Abschied erfolgte sofort nach Ausschalten des Aufnahmegerätes und beinhaltete keine weitere Konversation außer „Danke, Bitte und Tschüss".

Die zweite Vorbereitungssituation im Pretest (Vertreterin des Hilfesystems und dazu auch noch „ohne Kind?")

Im Vorfeld des Kontaktes wurde vom betreuenden Familienhelfer nach der Bereitschaft zur Mitwirkung an einem wissenschaftlichen Interview von einer Doktorandin gefragt. Es wurde im Vorfeld auch gesagt, dass im Bereich Familienhilfe Erfahrung besteht. Dass die Forscherin ebenfalls selbst aktiv im gleichen Betrieb als Familienhelferin tätig ist, wurde der Befragten nicht mitgeteilt. Die Telefonnummer von mir als Forscherin wurde nach Einverständnis aller Beteiligten an die zu Befragende weitergeleitet.

Die Kontaktaufnahme erfolgte dann per SMS. Aufgrund der vorherigen Erfahrungen verzichtete ich bewusst auf einen telefonisch-mündlichen Kontakt und ausführliche Erklärungen bzw. Gespräche im Vorfeld des Termins. Es wurden in dieser SMS-Nachricht Angaben zur Person der Forscherin und der Interviewwunsch übermittelt. Da die Befragte schon vor der Kontaktaufnahme zugestimmt hatte, konnte ich mich in der SMS auf den vorherigen Informationsaustausch zwischen ihr und dem betreuenden Familienhelfer beziehen, um eine Terminanfrage zu stellen. Die zu Befragende antwortete schnell auf die Nachricht und es wurde zügig, innerhalb einer Woche, ein Termin gefunden. Der Termin fand ohne Verzögerung wie geplant statt. Die zu Befragende wirkte vorbereitet und

der Wohnzimmertisch war so arrangiert, als würde Besuch erwartet werden (ein Teller mit zwei Stücken Schokolade, zwei leere Tassen). Es wurden wahlweise Tee und Kaffee angeboten, das Wasser hierfür war auch bereits vorbereitet. Die angebotene Bewirtung wurde von mir abgelehnt, mit der Begründung, dass ich die zu Befragende nicht länger aufhalten wollte. Im Vorfeld des Termins hatte ich mein Auftreten im Interviewsetting als wissenschaftlich interessiert und inhaltlich-thematisch neutral geplant, um eine bessere Distanzierung zur Position der Familienhelferin zu erreichen. Eine ‚Kaffeerunde' passte nicht zu dieser Idee. Dies führte allerdings nicht zu der von mir gewünschten Wirkung, sondern es war vielmehr zu beobachten, dass die Distanz einer vertrauensvollen Interviewsituation zusätzlich entgegenstand.

Bevor das Aufnahmegerät gestartet wurde, fragte mich die Befragte, ob ich auch Kinder hätte, ob ich auch Familienhelferin sei? Die Einordnung meiner Person in der zusätzlichen Position als Familienhelferin *und* in der Position einer Frau ohne Kind stellten zwei Faktoren dar, die für die Befragte offenbar unvorhergesehen und nicht Teil ihres Einvernehmens waren. Die Befragte schlussfolgerte wortwörtlich, dass eine Frau ohne Kind ihre Situation „sowieso nicht verstehen" könne. Vor dem Start des Aufnahmegerätes begann die Befragte, ihre subjektive Sicht ihrer persönlichen Lebens- und Familiensituation zu erzählen. Inhaltlich berichtete sie von schweren Erfahrungen häuslicher Gewalt sowie von mangelnder Hilfeleistung und Fehlentscheidungen des Jugendamtes. Sie subsumierte, dass sie „dem gesamten Hilfesystem gegenüber sehr skeptisch" sei. Sie formulierte deutlich und ausführlich ihre emotionalen Reaktionen auf die negativ erlebten Erfahrungen mit dem Hilfesystem (Wut, Aggression). Als nach dieser Erzählung eine längere Pause eintrat fragte ich, ob sie bereit sei mit dem Interview zu beginnen. Hierauf kam eine knappe, klare Zustimmung. Als das Aufnahmegerät lief, wirkte sie in ihrer Körpersprache und in der verbalen Kommunikation sehr wachsam und nachdenklich. Die Antworten beliefen sich vorwiegend auf „Ja" und „Nein" bzw. „könnte sein" und „vielleicht". Eine Erzählform, wie zuvor ohne Aufnahmegerät, nahm sie bei der Aufzeichnung des Interviews nicht wieder auf. Einige Interviewfragen wurden trotz Erklärung nochmals von der Befragten hinterfragt. Es wirkte, als würde die Befragte sehr genau abwägen, bevor sie knapp und gezielt und ‚informationsarm' auf die Interviewfragen antwortete. Eine freie Erzählung in Bezug auf die eigene Person entwickelte sie nicht mehr. Die Dis-

tanzierung, die dieses Mal von der Befragten ausging, löste sich nicht wieder auf. Das komplette Interview wurde trotz der kurz gehaltenen Antworten nicht von mir abgebrochen. Dennoch ergab das gesamte Interview mit allen Fragen und Antworten nur wenige Minuten Interviewmaterial.

Der Befragten wurde angeboten, das Interview noch einmal durchzuführen, bei Bedarf auch an einem anderen Tag. Die Befragte lehnte eine Wiederholung des Interviews resolut ab. Auch diese Gesprächssituation war über den gesamten Zeitraum einschließlich Interview nicht durch ‚Störungen' von außen beeinflusst. Am Ende des Termins entschuldigte sich die Befragte dafür, dass sie weitere Termine nicht einräumen kann. Ich bedankte und verabschiedete mich und ging.

Die dritte Vorbereitungssituation im Pretest („Man kann nie wissen, was passiert, wenn man mit jemanden vom Jugendamt spricht.")

Die Kontaktaufnahme zur (potenziellen) Interviewpartnerin wurde wieder durch einen zuständigen Familienhelfer vermittelt. Die erste Kontaktaufnahme erfolgte telefonisch. Beim Telefonat stellte ich mich als Wissenschaftlerin mit Namen und dem Thema und Schwerpunkt meiner Untersuchung vor. Die zu Befragende zeigte einerseits Interesse, ein Interview durchzuführen. Andererseits teilte sie mir gleich mit, dass sie keine Interviewerfahrung hat und nicht sprachgewandt ist. Vor allem wirkte sie sehr unsicher, bezweifelte, ob sie überhaupt die richtige Person für dieses Interview wäre. Ich versuchte sie zu vergewissern, dass sie die richtige Interviewpartnerin sei und dass das gewählte Thema wirklich zu ihr als Person passen würde. Gleichzeitig erklärte ich, dass das Interview sorgfältig anonymisiert und später (nach der Auswertung) auch wieder gelöscht werden würde. Anschließend fragte sie mich, ob das Interview bei ihr Zuhause stattfinden könne, weil sie sich nirgendwo außer in ihrer Wohnung sicher fühlen würde. Ich befürwortete ihren Vorschlag gerne und ermutigte sie, dass es am Ort des Interviewpartners von Vorteil sein kann, weil sie sich von einem unbekannten Ort nicht so eingeschüchtert fühlen soll und dabei das Interview schnell, unkompliziert und direkt vom Ort des Geschehens durchgeführt werden kann. Nach dieser ersten telefonischen Kontaktaufnahme bestand dann noch zweimal ein jeweils sehr kurzer telefonischer Kontakt mit der zu Befragenden, bei dem sie um Terminänderungen bat. Ich willigte jeweils ohne Zögern ein.

Am vereinbarten Tag fuhr ich mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Wohnanschrift. Die Atmosphäre beim Termin war insgesamt entspannt. Die zu Befragende war offen und erzählbereit sowie lebhaft in ihrem Erzählen. Beim Gespräch saßen wir uns in der Küche mit Tisch und Stühlen einander gegenüber, weil sie auf das Essen, dass sich zur Zubereitung im Backofen befand, aufpassen wollte. Die zu Befragende begann ohne Nachfrage, sich kurz vorzustellen. In einem Gedankenprotokoll direkt nach dem Gespräch versuchte ich so gut es ging, ihre Erzählung zu notieren. Sie sei eine Mutter von drei Kindern. Ihr Mann, der Vater der Kinder sei gewalttätig und würde die Familie vernachlässigen. Der mittlere Sohn verkrafte diese Situation nicht. Es häuften sich Probleme in der Schule und die Kontakte mit der Polizei würden häufiger. Sie machte deutlich, dass sie mit dem Sohn selbst nicht mehr gut umgehen konnte. Der Sohn war schließlich in Obhut genommen und als „unbeschulbar" bezeichnet worden. Sie fühlte sich unter Druck, schnell eine Entscheidung treffen zu müssen, wie es weitergehen könne. Sie hätte gewollt, dass ihr Sohn nach Hause zurückkehren und mit der Schule weitermachen würde. Doch es sei anders gekommen. Das Jugendamt hätte entschieden, ihren Sohn in eine Wohngruppe zu geben. Während des Gesprächs klingelte einmal die Hausglocke. Die Befragte entschied jedoch, die Tür nicht zu öffnen. Sie erzählte weiter und berichtete, dass die Gewalt leider an der Tagesordnung in ihrer eigenen Familie gewesen sei. Sie hätte sich deshalb damals selbst ans Jugendamt gewandt. Die Mitarbeiterin dort hätte vorgeschlagen, die Kinder für einige Zeit zu den Großeltern zu schicken, um die Situation etwas zu entspannen. Allerdings hätten die Großeltern auch nicht helfen können. So seien die Kinder zunächst im Kinder- und Jugendnotdienst gelandet und wären mit einem nächsten Schritt dann ins Heim geschickt worden. Dort hätten die Kinder leider Erfahrungen mit Alkohol gemacht.

Am Ende der immer hastiger und in einem Fluss vorgetragenen Erzählung bat die zu Befragende darum, dass ich sie nochmals über mein Anliegen und meinen beruflichen Hintergrund informieren möge. Sie würde gerne mehr zu meiner eigenen Verbindung zum und meinem eigenen Interesse am Interview erfahren. Ich erzählte, dass ich selbst als Familienhelferin beruflich tätig sei. Daraufhin begann das Gespräch immer mehr zu stocken. Diese Information war für die Befragte sehr entscheidend. Sie zeigte erkennbar ein Misstrauen gegenüber meiner offiziellen Position als Familienhelferin. Die Befragte stoppte schließlich ihre

Erzählung ganz und wurde noch unruhiger. Sie stand oft auf und guckte immer wieder in den Backofen. Dazwischen versuchte ich ihr das Gefühl zu vermitteln, dass ich als Wissenschaftlerin ihr ‚neutral' zuhören würde und keine ‚Amtsperson' sei. Ihr Beitrag sei zudem wichtig für meine Forschung. Dies milderte allerdings nicht ihre Unruhe und Nervosität. Mit kurzen und schnellen Sätzen machte sie deutlich, dass sie sich nicht traut, ihre Erfahrungen im geplanten Interview zu äußern. Sie begründete diese spontane Entscheidung damit, dass ihre Erwartungen an die Jugendhilfe sehr oft enttäuscht worden seien. Sie brach den Augenkontakt zu mir ab. In einem fast schon offiziellen Ton entschuldigte sie sich dann bei mir. Sie hätte es sich anders überlegt und wolle mit mir jetzt doch kein Interview machen. Sie sagte mir, dass sie mich jetzt zur Haustür begleiten würde und sagte: „Man kann nie wissen, was passiert, wenn man mit jemanden vom Jugendamt spricht." Ich war überrascht, zeigte jedoch Verständnis für ihre Entscheidung. Wir verabschiedeten uns mit einem gegenseitigen kurzen „Tschüss".

Meine Eindrücke zu den Pretests mit den Adressatinnen

Ich hatte erwartet, dass ich durch meine beruflichen Vernetzungen in Bremen schnell und einfach Interviewpartnerinnen für die Pretests erreichen kann. Die Adressatinnen stellte ich mir als die einfachste Interviewgruppe vor. Dabei ging ich davon aus, dass die Adressatinnen ihre Perspektive auf das Forschungsthema aus ihren Alltagserfahrungen und persönlichen Erlebnissen unkompliziert reflektieren würden. Bei der anfänglichen Kontaktaufnahme präsentierte ich mich in erster Linie als Wissenschaftlerin und ich hatte jeweils den Eindruck, dass eine deutliche Motivation zur Teilnahme an einem Interview gegeben ist. Nachdem den Adressatinnen aber deutlich wurde, dass ich mich für dieses Forschungsthema interessierte, da ich selbst als Familienhelferin beruflich tätig war, identifizierten sie mich nur noch mit meiner beruflichen Position als Familienhelferin, verwechselten diese jedoch zugleich als eine Vertretung der Amtsseite oder ‚vereinten' Jugendamt oder ASD und SPFH als *das* Hilfesystem. Dies erwies sich jeweils als ein deutlicher Hemmungsfaktor. Sie wollten ihre persönlichen und in Bezug auf das Hilfesystem negativen Erfahrungen und Erlebnisse auf keinen Fall in ein Gespräch mit einer Person, die von ihnen als Jugendamtsmitarbeiterin („Tussi vom Jugendamt", Vertreterin des Hilfesystems, „jemand ... vom Jugendamt") wahrgenommen wurde, einfließen lassen.

1.3.7.4 Schlussfolgerungen aus den Pretests für die Untersuchung

Die deutlichsten Spannungen und Vorbehalte erlebte ich während der Interaktion mit den Adressatinnen. Diese Erfahrung war nicht nur in der jeweiligen Situation – und in ihren Konsequenzen (kein Interview) – herausfordernd und unangenehm, sondern auch erkenntnisreich. Sie berührte zentrale Fragen der sozialen Dynamiken im Feld. Zugleich wurde bei den Pretests mit den ASD-Mitarbeiter*innen eine ‚Steifheit' und ein ‚Formalismus' spürbar, die sich ebenfalls auf die Interviewdynamik auswirkten.

Um die bestehenden Spannungen besser zu verstehen, war es hilfreich, die möglichen Ursachen systematisch zu analysieren. So zeigten sich beispielsweise unterschiedliche Auffassungen und Fehlschlüsse zu meiner doppelten Rolle als Forscherin *und* Sozialpädagogischer Familienhelferin (s. u. B 1.3.8), Missverständnisse aufgrund meiner Informationsvermittlung zum Forschungsvorhaben, aber auch eine teils distanzierte Haltung meinerseits während der Interviews. Hinzu kamen Über- oder Unterforderung bei den Gesprächspartner*innen sowie Verhaltensstrategien, die aus der Unsicherheit über die Interview- und Beziehungssituation heraus entstanden sein könnten. Mir wurde aber auch klar, dass mein eigener ‚Interviewstress' (also in einer für mich ungewohnten Rolle als Forscherin eine gelingende Tonaufnahme mit möglichst vielen ‚verheißungsvollen' Daten erzeugen zu wollen, anhand derer ich wichtige Forschungsergebnisse erzielen würde) die Gesprächssituation ungünstig beeinflusste. Meine Anspannung hatte zu eigenen Blockaden im Zuhören geführt und meine eigene Gesprächsführung folgte dann zu sehr der vermeintlichen Sicherheit der im Leitfaden niedergelegten Formulierungen.

Insgesamt wurde mir deutlich, dass neben grundsätzlichen forschungsethischen Regeln und einer eigenen ‚inneren' Ruhe (ich hoffte hier durch Übung ‚besser' zu werden) insbesondere die transparente Vermittlung meines Forschungsinteresses und meiner Rolle von zentraler Bedeutung sein würde – mit dem Ziel, Vertrauen sowohl in meine Person als Forscherin als auch als Sozialpädagogische Familienhelferin aufzubauen. Dabei würde auch die Nachvollziehbarkeit der Interviewfragen eine entscheidende Rolle spielen. In der Konsequenz entschied ich mich deshalb dafür, *nicht* den Aufbau oder die Struktur der Leitfäden zu verändern, sondern die konkrete sprachliche Gestaltung sowohl meiner Informationsver-

mittlung als auch der Fragen im Interviewgespräch verständlicher, flexibler und freier formuliert zu machen.

Ein wichtiger Aspekt schien mir zudem der Gesprächsbeginn zu sein: Ich nahm mir vor, jeweils zu Beginn eine offene, einladende Einstiegsfrage zu stellen, verbunden mit geduldiger Zurückhaltung meinerseits. Auch meine Frageweise im Gespräch versuchte ich nach den Erfahrungen mit Adressatinnen, die zu Beginn lediglich mit ‚Ja' oder ‚Nein' auf Interviewfragen geantwortet hatten, zu verändern, dies unter Einbezug praktischer Hinweise sowie im Austausch mit einer neutralen Person, die mir half, die Perspektive der Adressatinnen stärker mitzudenken. Wie erleben sie die Interviewsituation? Wie nehmen sie mich wahr? Mir wurde u. a, deutlich, dass nicht nur die Reflexion über relevante Vorerfahrungen und Kontexte von Bedeutung ist, sondern – wie gesagt – auch die sprachliche Gestaltung der Fragen: Sie mussten niedrigschwellig formuliert, der Gesprächssituation angemessen und zugleich anregend sein. Das Ziel war es, frei formulierte Fragen in einfacher, gesprächsanregender Sprache vorzutragen – ohne die Adressatinnen durch vielleicht grammatikalisch perfekt formulierte, zugleich aber eben sprachlich-komplexen und inhaltlich zu voraussetzungsreichen Fragen zu überfordern.

*1.3.8 Zugänge zu den Interviewpartner*innen – zwischen wissenschaftlicher Forschung und gelebter Praxis*

Die Entstehung der Interviews war schließlich ein mehrschichtiger Prozess (s. o. B 1.3.1), der von meiner doppelten Position als Wissenschaftlerin *und* als zugleich langjährig tätiger Fachperson in der Sozialpädagogischen Familienhilfe beeinflusst war. Als Wissenschaftlerin mit langjähriger beruflicher Erfahrung in der Sozialpädagogischen Familienhilfe bei einem freien Träger bewegte ich mich (auch an einem neuen Ort) zwar in einem Feld, das mir vertraut war – und dennoch eröffneten sich bereits im Pretest und dann im Prozess der (Haupt-) Untersuchung neue, mitunter überraschende Perspektiven. Meine Position als Fachperson der SPFH brachte auch Herausforderungen mit sich. Während einige Interviewte mich offenbar als ‚eine von ihnen' wahrnahmen und sehr offen berichteten, begegneten mir andere mit einer gewissen Zurückhaltung. Im für mich ‚positiven' Fall von Offenheit standen vermutlich bei den Fachpersonen die Einordnung als ‚Sozialpädagogin' und/oder als ‚Sozialpädagogische Familienhelferin' und bei den Adressierten Einordnungen als ‚weiblich', ‚migrantisch' bzw. ‚Person mit Migra-

tionsgeschichte‘ und/oder ‚türkisch‘ im Vordergrund. Im für mich ‚negativen‘ Fall der Zurückhaltung konnte es sich allerdings um dieselben Einordnungen handeln, jetzt jedoch von anderen Positionen aus, also z. B. eine männliche Fachperson ohne Migrationsgeschichte, die mich vor allem als ‚weiblich‘ und/oder ‚migrantisch‘ sieht, oder eine Mitarbeiterin im Casemanagement bzw. im ASD, die mich vor allem als Sozialpädagogische Familienhelferin wahrnimmt. Nach den Pretests (s. o. B 1.3.7) wurde mir nochmal ganz deutlich bewusst, dass meine wissenschaftliche Perspektive – trotz meiner ‚Zugehörigkeit‘ zum Feld – auch mit Befürchtungen auf Seiten der Befragten verknüpft war: Was passiert mit dem, was ich sage? Wird meine Kritik weitergegeben? Wird mein professionelles Handeln bewertet? Solche Fragen, teils unausgesprochen, beeinflussten möglicherweise einzelne Gesprächssituationen.

Diese ambivalente Erfahrung war für mich erkenntnisreich: Sie zeigte, dass Forschung im eigenen Praxis- und Handlungsfeld (auch wenn diese an einem anderen Ort stattfindet) eine besondere Sensibilität im Umgang mit Machtverhältnissen, Vertrauen und Distanz erfordert.

In den Interviews selbst bemühte ich mich daher im Folgenden um besonders klare Informationen, die den Forschungsprozess transparent machen und dabei auch deutliche Hinweise zum (sicheren und anonymisierten) Umgang mit den Daten vermitteln sollten. Zudem versuchte ich, bei allen Kohorten der Interviewten eine empathisch-zugewandte und differenzsensible Haltung einzunehmen. Dabei nahm ich mir vor, möglichst einen Raum zu schaffen, in dem die Interviewten sich gesehen und sicher fühlen konnten – mit dem Ziel, authentische und vielschichtige Einblicke in ihre Erfahrungswelten zu ermöglichen.

Gerade die Vorerfahrungen in den Pretests und im Zugang zu den Interviewten erscheinen mir bedeutsam für die Analyse: Sie transportieren unmittelbare Informationen über die Praxis der Sozialpädagogischen Familienhilfe – Informationen, die teilweise selbst für mich neu und aufschlussreich waren. Sie verweisen auf implizite Haltungen, auf institutionelle Erwartungen, auf Unsicherheiten und Deutungshoheiten, die im Forschungs- und Analyseprozess nicht ausgeblendet werden dürfen.

1.3.9 Reflexion meiner Position als Forscherin und Praktikerin

Als Forscherin war es entscheidend, während der gesamten Interviewphase ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Nähe und Distanz zu wahren, um mit freundlich-empathischer Zugewandtheit eine vertrauensvolle, aber gleichzeitig reflektierte Forschungsbeziehung aufzubauen. Der Umgang mit den Interviewten erforderte eine Balance zwischen einem beteiligt-nahen und aufmerksamen Zuhören während der Datenerhebung und einer kritischen und distanzierten Analyse während der Datenauswertung (vgl. Bohnsack 2017, S. 92).

Nähe und Vertrauen: Bei qualitativen Interviews, besonders in sensiblen sozialen Feldern, ist (wie erwähnt) das Vertrauen zwischen Forscherin und Interviewten von zentraler Bedeutung. Nähe, Sicherheit, Transparenz und Glaubwürdigkeit sind wichtig in der Forschungsarbeit mit vulnerablen Gruppen, wie etwa den Adressatinnen der Sozialpädagogischen Familienhilfe, weshalb das Bemühen um eine empathisch-zugewandte Beziehung unverzichtbar ist. Ein Fragen und Verhalten, dass als Übergriffigkeit, Überrumpelung und/oder Entlarvung hätte gedeutet werden können, war auf jeden Fall zu vermeiden.

Nur in einem Raum, der als geschützt und sicher empfunden wird, würde es möglich sein, persönliche Erlebnisse und Perspektiven offen und ehrlich zu teilen. Durch eine empathisch-zugewandte Gesprächsführung versuchte ich deshalb, einen Raum zu schaffen, in dem diese Vertrauensbasis entstehen konnte (vgl. Helfferich 2011, S. 218).

Dabei war es entscheidend, nicht nur die Inhalte, sondern auch die non-verbalen Signale und die Stimmungen der Befragten zu erfassen, um ihre Aussagen vollständig und nuanciert verstehen zu können. Diese besondere Sensibilität wurde zusätzlich dadurch herausgefordert, dass ich während der Interviews zugleich aktive Familienhelferin war – allerdings nicht ‚vor Ort' und nicht in direkter ‚Hilfe- oder Betreuungsbeziehung' zu den Interviewten. Die Auswahl der Gesprächspartner*innen erfolgte bewusst so, dass *keine* derartige Beziehung vorlag (s. o. B 1.3.1). Zugleich war es mir aber wichtig, im Sinne einer offenen und transparenten Forschungspraxis meine professionelle Positionierung offen zu legen. Diese Offenheit (so zeigten auch die Pretests) wurde von einigen Adressatinnen zunächst mit Zurückhaltung oder Misstrauen aufgenommen, insbeson-

dere in Bezug auf mögliche Auswirkungen ihrer Aussagen. In dieser Situation war es zentral,

- zu versuchen, weiterhin Vertrauen aufzubauen;
- entsprechenden Befürchtungen auf einen Kontakt mit betreuenden Fachpersonen in ASD und SPFH, in dessen Rahmen Informationen der Befragten aus dem Interview weitergegeben würden, entgegenzuwirken;
- nochmal auf die unbedingte Geheimhaltung und Anonymisierung hinzuweisen (s. o. B 1.3.4);
- hervorzuheben, dass ich beruflich als Familienhelferin in einer anderen Stadt tätig bin;
- vor allem aber meine Aufgabe *als kritisch-distanziert Forschende* zu den Praktiken von Fachpersonen in ASD/Casemanagement *und* SPFH und den möglichen Mängeln der Organisationen, in denen sie tätig sind, klar zu benennen und hier eine *aktive inhaltlich-thematische Positionierung* vorzunehmen.

Der stetige Perspektivwechsel zwischen professioneller Praxis und wissenschaftlicher Analyse wurde von mir kontinuierlich reflektiert, um eine methodisch kontrollierte und ethisch verantwortbare Forschung zu gewährleisten (vgl. Mruck/Breuer 2003, S. 15). Diese wissenschaftliche Reflexivität, „die auf die Verfeinerung und Verstärkung der Erkenntnismittel gerichtet ist" (Bourdieu 1993, S. 366), bildete dabei den zentralen Bezugspunkt.

Distanz und Objektivität: Der forschende Ansatz erforderte eine kritische Reflexion der eigenen Position. Die Forscherin muss in der Lage sein, sich von den Erzählungen und Emotionen der Interviewten zu distanzieren, um die Daten objektiv und analytisch auswerten zu können. Diese Distanz war insbesondere wichtig, um die Perspektive und den ‚Eigensinn' der Interviewten nicht durch eigene Vorstellungen oder beruflich geprägte Deutungsmuster zu überformen und eine wissenschaftlich fundierte Analyse durchzuführen (vgl. Kuckartz 2014, S. 112). Die professionelle Nähe aus meiner Praxis musste deshalb aktiv zurückgestellt werden, um eine theoretisch informierte und methodisch kontrollierte Auswertung zu gewährleisten.

Machtverhältnisse und Forschungsethik: Ein zentraler Aspekt der Position als Forscherin war zudem der Umgang mit den Machtverhältnissen, die im Interviewprozess zwischen Forschenden und Befragten unausweichlich bestehen. Gerade

in der sozialpädagogischen Forschung, bei der es häufig um vulnerable und marginalisierte Gruppen geht, war es mir wichtig, die Interviewten als gleichwertige Ko-Produzent*innen von Wissen zu behandeln. Die Frage nach der Macht im Dialog ist untrennbar mit ethischen Überlegungen verbunden: Es galt sicherzustellen, dass sich die Interviewten nicht ausgebeutet oder in ihrer Autonomie eingeschränkt fühlten (vgl. Hopf 2010, S. 195; Kvale 2014 et al.). Die konsequente Anonymisierung, die Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten waren daher nicht nur rechtliche Verpflichtung, sondern auch ein Ausdruck forschungsethischer Verantwortung.

Selbstreflexion und reflexive Praxis: Insgesamt spielte die Selbstreflexion (vgl. Bourdieu 1993) der Forscherin eine zentrale Rolle. Während des gesamten Forschungsprozesses war es notwendig, kontinuierlich zu hinterfragen, wie die eigene Position, das eigene Verhalten und auch die eigene biografische und professionelle Verortung die Interviewdaten beeinflussen könnten. Dieser reflexive Prozess wurde durch das Führen eines Forschungstagebuchs unterstützt, in dem ich Eindrücke, Irritationen, eigene Deutungen und kritische Beobachtungen systematisch dokumentierte (vgl. Breuer et al. 2019, S. 74). So konnte ich sicherstellen, dass meine eigene Praxisperspektive nicht unreflektiert in die Interpretation der Daten einfloss, sondern als erkenntnistheoretische Ressource bewusst kontextualisiert wurde. Zudem wurden Interviewprotokolle mitsamt meinen Codierungen und Interpretationen immer wieder im Rahmen eines regelmäßig stattfindenden Forschungskolloquiums diskutiert.

1.3.10 Datenauswertung: Codierung

Die Auswertung der verbalen Daten aus den Interviews, festgehalten in den Interviewprotokollen, erfolgte, wie bereits beschrieben (s. o. B 1.2.4), mittels qualitativer Inhaltsanalyse. Empirisch relevante Kategorien und Sinnzusammenhänge wurden genauso wie die jeweiligen Gründe und Kontexte aus dem ‚Material' herausgearbeitet, unterstützt durch das Instrument einer Computersoftware (vgl. Kuckartz 2018).

Die *deduktiven* Hauptkategorien wurden auf Grundlage der theoretischen Vorarbeit zur Thematik gebildet. Während der Analysearbeit an den Protokolltexten wurden diese Kategorien durch *induktiv* gewonnene Kategorien ergänzt (vgl. ebd., S. 102 ff.). Dieser kombinierte Zugang erlaubt es, theoriegeleitete Erwartun-

gen mit der Offenheit gegenüber subjektiven Wahrnehmungen und Interpretationen und neuen Aspekten zu verbinden.

1. *Initiierende Textarbeit*
   Zu Beginn wurden alle Interviewtranskripte sorgfältig gelesen, um ein erstes Gespür für die inhaltliche Breite und thematische Struktur zu entwickeln. Bereits in dieser Phase wurden erste Textstellen markiert, die zentrale Aspekte des Forschungsinteresses berühren könnten.

2. Bildung thematischer Hauptkategorien (deduktiv)
   Die Bildung der thematischen Hauptkategorien erfolgte deduktiv auf Grundlage der Forschungsfrage sowie des theoretischen Bezugsrahmens dieser Arbeit. Zentral orientierte sich die Kategorisierung an zwei theoretischen Bezugspunkten: Erstens am Konzept der Lebensweltorientierung, das eine verstehende, alltagsnahe und ressourcenorientierte Perspektive auf soziale Problemlagen betont und explizit auf Vertrauensbildung angewiesen ist (vgl. Thiersch 1992, S. 44 ff.; Woog 2010[II], S. 186 f.). Zweitens an Reflexionen zur Identität von Fachpersonen im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe, die Spannungen thematisieren, und zwar zwischen institutionellen bzw. organisationalen Anforderungen, professionellen Selbstansprüchen und Handlungsspielräumen im konkreten Einzelfall (vgl. z. B. Staub-Bernasconi 2007, S. 291; Dewe/Otto 2011; Dewe/Peter 2016, S. 127–157; Ruttert 2021, S. 55–86).
   Die deduktiv entwickelten Hauptkategorien spiegeln die in den Interviewleitfäden angelegten thematischen Schwerpunkte wider und sollten so eine enge Verzahnung von Theorie, Fragestellung und empirischer Erhebung gewährleisten. Zugleich blieb das Kategoriensystem offen für induktive Erweiterungen im Auswertungsprozess.
   Insgesamt wurden zunächst drei Hauptkategorien erstellt und deduktiv an das ‚Material' herangetragen, sodass entsprechend passende Textpassagen identifiziert und entsprechend codiert werden konnten. Bei diesen Hauptkategorien handelt es sich um
   – Vertrauen
   – Barrieren
   – Hilfe *und* Kontrolle

3. Bildung von weiteren Kategorien (induktiv)
   Bei der Textanalyse im ‚Material' zusätzlich ‚entdeckt' wurde die folgenden weiteren Kategorien:
   – Nähe und Distanz
   – Rassismus/Diskriminierung
   – Hilfe *oder* Kontrolle
   Die Unterscheidung zwischen den Kategorien Hilfe *und* Kontrolle sowie Hilfe *oder* Kontrolle ist besonders hervorzuheben. Während ich bei der deduktiv gebildeten Kategorie Hilfe und Kontrolle davon ausgegangen war, dass beide Dimensionen grundsätzlich gemeinsam auftreten können – also dass Fachpersonen ihr professionelles Handeln im Spannungsverhältnis dieser beiden gleichzeitig (jedoch mit unterschiedlichen Einfluss) wirksamen Pole austarieren müssen –, zeigte sich in der Analyse der Adressatinnen-Perspektiven ein anderes Bild: Viele Adressierte beschrieben ihre Erfahrungen nicht als ein in irgendeiner Weise gestaltetes und/oder in Spannung stehendes Verhältnis von Hilfe und Kontrolle, sondern vielmehr als eine klare Trennung zwischen Hilfe oder Kontrolle. Sie erlebten die sozialpädagogische Unterstützung häufig entweder als eindeutig kontrollierend oder als eindeutig unterstützend – ein Verhältnis, eine Konstellation, ein Dazwischen und/oder ein ‚Graubereich' wurde von ihnen kaum wahrgenommen. Diese Differenzierung wurde daher als eigenständige, induktiv entstandene Kategorie aufgenommen.

   Zudem wurden im Kontext von *Kontrolle*, insbesondere aber auch im Kontext von *Barrieren* Erlebnisse und Erfahrungen beschrieben, die sich als Folgen von Diskriminierung und Rassismus einordnen lassen. Hier zeigen sich Dynamiken, die in den neueren Fachdiskursen zu Ansätzen rassismuskritischer und diversitätsbewusster Pädagogik beschrieben und diskutiert werden und die insbesondere im Zusammenhang migrationsgesellschaftlicher Realitäten für die Soziale Arbeit bedeutungsvoll sind (vgl. Leiprecht 2011; Leiprecht/Lutz 2009; Karakaşoğlu 2025).

4. Codierung des Gesamtmaterials und mehrere Codierungs- und Analyseschleifen
   Im nächsten Schritt wurde das gesamte Datenmaterial mithilfe des Computerprogramms entlang der Hauptkategorien codiert. Dabei wurden Textstellen markiert, die eindeutig einer oder mehreren dieser Kategorien zugeordnet

werden konnten. Die Software erleichterte hierbei die Übersichtlichkeit und Rückverfolgbarkeit der Zuordnungen und ihrer Begründung in den Memos (vgl. Kuckartz 2018, S. 83). Insgesamt verlief die Analyse- und Codierungsarbeit in mehreren Schleifen. Nach den anfänglichen initiierenden Arbeiten begann nach mehren Durchgängen durch das Material eine zunehmend systematischer werdende und sich erweiternde Analyse und Codierung.

5. Zusammenstellung aller Textstellen zu den Kategorien
   Anschließend wurden die codierten Textsegmente je Kategorie gesammelt, sortiert und inhaltlich zusammengefasst. Dieser Schritt diente der systematischen Sichtung und ermöglichte erste Einsichten in typische Aussagen, Spannungsverhältnisse und wiederkehrende Muster innerhalb der Textpassagen zu jeweiligen Kategorien.

6. Induktive Differenzierung der Hauptkategorien
   In dieser Phase wurden die Hauptkategorien differenziert, indem zusätzlich induktiv aus dem Material heraus Subkategorien gebildet wurden. So zeigte sich etwa innerhalb der Kategorie Vertrauen und Beziehungsgestaltung, dass unterschiedliche Formen von Vertrauen – etwa in Bezug auf die Institution Jugendamt vs. die einzelne Fachperson – unterschieden werden müssen. Die Subkategorien entstanden auf Grundlage konkreter Interviewpassagen und wurden iterativ weiterentwickelt (ebd., S. 95 f.).

7. Kategoriebezogene Analyse und Interpretation
   Die Subkategorien wurden anschließend im Hinblick auf die Forschungsfragen interpretiert. Hier zeigte sich etwa, dass Vertrauen in vielen Fällen als zentrale Voraussetzung für gelingende Hilfeprozesse genannt wurde, jedoch institutionelle Barrieren oder biografisch bedingte Skepsis der Adressatinnen diesem Vertrauen entgegenstehen. Auch das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle wurde vielfach ambivalent beschrieben, was Rückschlüsse auf die professionelle Haltung der Fachpersonen in der SPFH zuließ.

8. Theoretische Reflexion und Rückbezug zur Fragestellung
   Abschließend wurden die Analyseergebnisse theoretisch eingeordnet und mit dem bestehenden Forschungsstand verknüpft.

Das Kategoriensystem habe ich auch grafisch dargestellt.

Abb. 3: Kategorienbildung (Eigene Darstellung)

Insgesamt ermöglichte die strukturierte Inhaltsanalyse nach Kuckartz eine systematische und zugleich theoriegeleitete Auswertung der verbalen Daten. Der Einsatz der Computersoftware zur Datenauswertung unterstützte dabei nicht nur die Organisation und Transparenz der Codierprozesse, sondern erleichterte auch die reflexive Auseinandersetzung mit den Kategorien in enger Anbindung an das empirische Material. Ein wesentlicher Vorteil der Methode lag in ihrer Systematik und ihrer Anschlussfähigkeit an die Gütekriterien qualitativer Forschung – insbesondere an Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit der Auswertungsschritte.

1.3.11 Gütekriterien der qualitativen Untersuchung

Die Sicherstellung der Qualität einer qualitativen Untersuchung ist ein zentraler Bestandteil jeder Forschung. Für diese Arbeit wurden die klassischen Gütekriterien qualitativer Forschung berücksichtigt, um die Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten. Dabei orientierte ich mich bei meiner empirischen Untersuchung an sechs Gütekriterien, die in der Fachliteratur zu qualitativer Sozialforschung diskutiert werden und die vor allem für die Datenerhebungsmethode *Themenfokussierte Interviews* von Bedeutung sind. Diese Gütekriterien habe ich bei den ausgewählten und eingesetzten Methoden und Verfahren berücksichtigt und sie entsprechend ausgerichtet.

Validität (Glaubwürdigkeit)

- *Kombination von Deduktion und Induktion bei mehreren Kohorten von Befragten:* Der Einsatz des themenfokussierten Interviews, bei dem gegenstandsbezogen bei *verschiedenen* Kohorten von Befragten verbale Daten erhoben werden und die spezifische Auswertung der Interviewprotokolle, die sowohl deduktive als auch induktive Elemente vereinen soll, ist eine günstige Voraussetzung, um einen Vergleich der Perspektiven von Fachpersonen aus unterschiedlichen Aufgabenbereichen und ihren Adressat*innen zu ermöglichen. Diese Kombination soll dazu beitragen, ein möglichst vollständiges und validiertes Bild des Spannungsfeldes von Hilfe und Kontrolle zu erfassen (vgl. Kuckartz 2018, S. 35).
- Triangulation der Perspektiven: Durch die Einbeziehung sowohl von Fachpersonen aus unterschiedlichen Aufgabenbereichen als auch von Adressierten der SPFH soll das gegenstandsbezogene Spannungsverhältnis aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet werden. Diese Perspektivvielfalt soll die Validität der Untersuchung stärken und eine differenzierte Darstellung der Thematik ermöglichen (vgl. Flick 2010/2022).
- Reflexivität der Forscherin: Während der gesamten Forschung wurde die Reflexion der eigenen Position als Forscherin immer wieder thematisiert. Die eigene Einflussnahme auf das Datenmaterial und die Interpretation wurde regelmäßig überprüft und diskutiert (auch im Rahmen eines kontinuierlichen Forschungskolloquiums, das einmal im Monat stattfand), um die Subjektivität der Forscherin kritisch zu hinterfragen und mögliche Verzerrungen zu minimieren (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2021, S. 154).

Reliabilität (Zuverlässigkeit)

- *Einheitlichkeit des Erhebungsprozesses:* Der Interviewleitfaden wurde vor der Durchführung systematisch entwickelt und in einer Pilotphase (Pretests) geprüft, um sicherzustellen, dass die anvisierten Daten auf konsistente und nachvollziehbare Weise zu gewinnen sind (vgl. Kuckartz 2018, S. 45). Alle Interviews wurden unter möglichst ähnlichen Bedingungen durchgeführt, und es wurden die Richtlinien für die Interviewführung eingehalten.
- *Dokumentation des Forschungsprozesses:* Der gesamte Prozess der Datenerhebung, Datenauswertung und Dateninterpretation wurde detailliert dokumentiert. Diese transparente Vorgehensweise unterstützt auch die Nachvollziehbarkeit

und ermöglicht zugleich eine hohe Reliabilität der Untersuchungsergebnisse (vgl. Flick 2014/2019).

Transparenz (Nachvollziehbarkeit)

- *Detaillierte Beschreibung des Methodeninstruments:* Die Interviewleitfäden wurden explizit beschrieben, um sicherzustellen, dass die Erhebung der Daten nachvollziehbar und transparent durchgeführt wurde. Auch die Entscheidung, Fachpersonen und Adressierte der SPFH zu interviewen, wurde ausführlich begründet (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2021, S. 162).
- *Transparenz gegenüber den Befragten:* Im Vorfeld der Interviews wurden die befragten Personen über Ziel, Ablauf und Verwendungszusammenhang ihrer verbalen Daten informiert. Es wurde versucht, so gut wie möglich Offenheit über den Forschungszweck herzustellen. Sie erhielten eine ausführliche Erklärung vor dem Interview und wurden auf ihre Rechte hingewiesen – insbesondere auf die Freiwilligkeit der Teilnahme, die jederzeit vorhandene Möglichkeit zum Abbruch des Interviews sowie auf die Zusicherung der Anonymisierung und die Sicherheit der Daten.
- *Grenzen der Transparenz:* Dort, wo eine Anonymisierung notwendig wurde – also insbesondere bei personenbezogenen Angaben zu Herkunft, Wohnort, Familienstruktur oder beruflichem Hintergrund – endet die Transparenz in Bezug auf konkrete Details. Eine potenzielle Wiedererkennbarkeit durch Dritte muss unbedingt vermieden werden. Dies gilt sowohl bei der Darstellung einzelner Fälle als auch bei der Verknüpfung mehrerer Aussagen. Zugleich wurden bei der Analyse und Präsentation der Daten keine inhaltlich-thematischen Veränderungen an den Protokollen vorgenommen. Sinnzusammenhänge, Bedeutungen und sprachliche Nuancen blieben in der Darstellung so weit wie möglich erhalten, sodass trotz Anonymisierung eine hohe inhaltliche Authentizität gewährleistet werden konnte.
- *Kategorisierung der Daten:* Die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ermöglicht eine nachvollziehbare und systematische Auswertung der Daten. Bei der Entwicklung aller Kategorien und Subkategorien habe ich versucht, mit größtmöglicher Sorgfalt vorzugehen und den Befragten in meiner Interpretation ihrer Aussagen möglichst gerecht zu werden. Die zentralen Textpassagen aus den verbalen Daten habe ich in den auswertenden Textabschnitten (insgesamt im Abschnitt B 2) präsentiert, um meine eigenen Über-

legungen bzw. Interpretationen und methodischen Verfahrensweisen nachvollziehbar zu machen.

Interrater-Reliabilität (Konsens der Auswertung)

– *Zweitcodierung:* Die Auswertung des Interviewmaterials erfolgte nicht nur durch die Forscherin allein, sondern auch durch einen weiteren Experten in qualitativer Forschung. Dies diente dazu, die Objektivität und Konsistenz der Kategorisierungen und Interpretationen zu überprüfen und gegebenenfalls Unklarheiten zu klären (vgl. Kuckartz 2018, S. 109).
– *Diskussion von Unklarheiten:* Alle Unklarheiten und Zweifelsfälle bei der Kategorisierung wurden in teamübergreifenden Diskussionen im Forschungskolloquium geklärt, um eine höhere Objektivität und Validität zu gewährleisten.

Transferierbarkeit (Übertragbarkeit)

– *Kontextualisierung der Ergebnisse:* Die Ergebnisse der Untersuchung wurden unter Berücksichtigung des spezifischen Kontextes *der Sozialpädagogischen Familienhilfe* und der institutionellen Rahmenbedingungen analysiert. Die kontextuelle Einbettung hilft dabei, die Ergebnisse für ähnliche Kontexte zu bewerten und die Transferierbarkeit zu stärken (vgl. Flick 2022, S. 107).

Authentizität

– *Direktes Zitieren der Interviewpartner*innen:* Die Interviews mit den Fachpersonen und den Adressierten wurden ausführlich zitiert, um die Stimmen der Befragten direkt in die Analyse und Interpretation einzubeziehen und dies sichtbar zu machen. Diese Herangehensweise stärkt die Authentizität der Forschung und stellt sicher, dass die Ergebnisse die realen Erfahrungen und Perspektiven der Beteiligten widerspiegeln (vgl. Kuckartz 2018, S. 115).
– *Berücksichtigung der Subjektivität der Befragten:* Die subjektiven Wahrnehmungen und Vorstellungen der Adressatinnen und Fachpersonen wurden in ihrer eigenen Logik respektiert und nicht in ein starres theoretisches Modell gezwängt. Diese Authentizität der Perspektiven ist besonders wichtig, um den komplexen Erfahrungsinterpretationen, Sichtweisen, Begründungen und Reflexionen der Interviewten gerecht zu werden.

2 Ergebnisse meiner empirischen Untersuchung

Im Folgenden stelle ich die Ergebnisse meiner Untersuchung anhand zentraler Kategorien vor, die ich zur Durchführung der qualitativen Inhaltsanalyse und während der Analysearbeit entwickelt habe. Diese Haupt- und Subkategorien dienen als Forschungswerkzeuge, um z. B. thematische Schwerpunkte, wiederkehrende Deutungsmuster sowie Unterschiede und Gemeinsamkeiten in den Perspektiven der Befragten sichtbar zu machen.

Die Darstellung folgt der Struktur der drei Interviewgruppen: den Fachpersonen des ASD bzw. den Casemanager*innen, den Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) bzw. den Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen sowie den Adressatinnen des Hilfsangebots *SPFH*. Diese Differenzierung ermöglicht es, kohortenspezifische Erfahrungen und Sichtweisen herauszuarbeiten und vergleichend gegenüberzustellen. Zugleich versuche ich, auch innerhalb derselben Kohorte Differenzen und Gemeinsamkeiten herauszuarbeiten – also sichtbar zu machen, inwiefern bestimmte ‚Sachverhalte' oder ‚Prozesse' unterschiedlich oder ähnlich erlebt, beschrieben und bewertet werden. Dadurch wird deutlich, wie vielfältig Perspektiven innerhalb einer professionellen oder adressierten Kohorte sein können.

Innerhalb der Textpassagen, die den Hauptkategorien zugeordnet sind, werden ebenfalls relevante Subkategorien berücksichtigt, um die Vielschichtigkeit und Tiefe der Aussagen differenziert darzustellen. Diese feinere Untergliederung erlaubt eine präzisere Analyse spezifischer Aspekte und deren Bedeutung im jeweiligen Kontext.

Besondere Aufmerksamkeit gilt jenen Momenten des Irritiertseins oder Unbehagens – den sog. ‚Schaudermomenten' –, in denen Spannungen, Widersprüche oder Brüche zwischen professionellen Vorstellungen, institutionellen Rahmenbedingungen und subjektiven Wahrnehmungen oder Erfahrungen besonders deutlich werden. Solche Spannungsfelder bieten wertvolle Hinweise, um Herausforderungen sichtbar zu machen, aber auch um Potenziale und Chancen in der Zusammenarbeit zwischen einerseits Fachpersonen des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) bzw. des Casemanagements mit Fachpersonen der Sozialpädagogischer Familienhilfe und andererseits Fachpersonen verschiedener Organisationen mit Adressierten aufzuzeigen.

Die folgenden Darstellungen stellen somit eine strukturierte Präsentation entlang der entwickelten Haupt- und Subkategorien dar und bilden eine Grundlage für die vertiefende Auswertung im weiteren Verlauf. Zudem erlaubt die Kategorisierung eine nachvollziehbar-transparente Gliederung des Auswertungstextes.

2.1 Hauptkategorie *Vertrauen*

Im Rahmen der Auswertung der qualitativen Interviews kristallisierte sich das Thema Vertrauen als zentrale Hauptkategorie heraus, die sich in allen drei Interviewgruppen – den Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe, den Akteurinnen aus den adressierten Familien sowie den institutionellen bzw. organisationalen Fachpersonen – als bedeutsam erwies. Die Kategorie wurde deduktiv entwickelt und an das Datenmaterial ‚herangetragen'. Dort zeigte sich, dass sich die theoriebezogenen Annahmen im Wesentlichen bestätigt: Vertrauen bildet eine grundlegende Voraussetzung für gelingendere Hilfeprozesse. Vertrauen ist aber keine Selbstverständlichkeit und ‚einfach so' gegeben, sondern muss ‚aufgebaut' und ‚gepflegt' werden, beruht also auf dynamischen Prozessen, die aktiv gestaltet und immer wieder neu hergestellt werden müssen.

Die Fachpersonen beschreiben Vertrauen als elementare Grundlage ihrer Arbeit: Sie ermöglicht es erst, dass Familien sich öffnen, Herausforderungen ansprechen und Unterstützung zulassen können. Auch von den Adressierten in den Familien selbst wurde Vertrauen als zentrales Kriterium dafür benannt, ob eine Hilfebeziehung als hilfreich und unterstützend erlebt wird. Institutionelle bzw. organisationale Akteur*innen wiederum hoben hervor, dass Vertrauen nicht nur in der direkten Beziehungsarbeit, sondern auch auf struktureller Ebene – etwa im Rahmen von institutionellen oder organisationalen Kooperationen – eine tragende Rolle spielt.

Allerdings wurde ebenso deutlich, dass Vertrauen unter den realen Bedingungen der Sozialpädagogischen Familienhilfe nicht immer im Idealtypus entsteht. Unterschiedliche Spannungsfelder und Rahmenbedingungen beeinflussen die Möglichkeit eines tragfähigen Vertrauensverhältnisses. In den Interviews traten dabei wiederkehrende Themen hervor, die als Subkategorie der Hauptkategorie Vertrauen betrachtet werden können. Dazu zählt insbesondere *Nähe und Distanz*. *Nähe und Distanz* wurden induktiv in den Interviewprotokollen ‚entdeckt', und zwar immer dort, wo es um *Vertrauen* ging. Ein jeweils spezifisches Verhältnis von

Nähe und Distanz zeigt sich sowohl also eine Folge einer Vertrauensbeziehung als auch als eine Voraussetzung und dynamischer Moderator beim Vertrauensaufbau – und zwar im unterstützenden wie im hemmenden Sinne. Im weiteren Verlauf der Präsentation meiner Materialanalysen und ihrer Ergebnisse wird dies ausführlich beschrieben und erläutert.

Insgesamt zeigt sich bereits an dieser Stelle: Vertrauen stellt eine zentrale, aber zugleich fragile Ressource im Hilfeprozess dar. Die Entstehung und Aufrechterhaltung von Vertrauen, welches eine tragfähige Beziehungsgestaltung und ein entsprechendes Arbeitsbündnis erst möglich macht, sind abhängig von professioneller Haltung, strukturellen Bedingungen und biografischen Erfahrungen – und somit niemals selbstverständlich.

2.2 *Vertrauen* und ihre Subkategorie *Nähe und Distanz* aus Sicht der Casemanager*innen

Im Kontext professioneller Hilfeformen wie der SPFH stellt sich das Verhältnis von Nähe und Distanz als eine zentrale, aber spannungsreiche Kategorie dar. Gerade im Beziehungsdreieck zwischen Fachperson, Akteur*innen in der Familie und Institution/Organisation treten widersprüchliche Anforderungen auf: Die Fachperson soll einerseits eine tragfähige Beziehung zur Familie aufbauen, andererseits ihre professionelle Distanz wahren und institutionelle bzw. organisationale Vorgaben umsetzen. Diese Ambivalenz zeigt sich besonders deutlich in den Aussagen der interviewten Casemanager*innen.

In vier von fünf Interviews mit Casemanager*innen wird zunächst deutlich, dass der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses explizit als ein grundlegendes Element für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Adressat*innen wahrgenommen wird (vgl. C1: Frau Nelken, 20; C5: Herr Putz, 109–111; C3: Frau Liska, 11; C2: Frau Adam 77). Diesbezüglich wählt Frau Nelken eine vielsagend zustimmende, aber zugleich zweifelnde Formulierung:

> „Man kann von einer gelungenen Zusammenarbeit sprechen, wenn man es schaffen würde, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Dies ist der Grundstein für eine weitere Zusammenarbeit." (C1: Frau Nelken, 75)

Für Frau Nelken ist das Gelingen einer Zusammenarbeit eng mit der Schaffung eines Vertrauensverhältnisses verbunden und bezeichnet dies sogar als „Grundstein", wobei sie allerdings eine Möglichkeitsform benutzt: „[W]enn man es schaf-

fen *würde*“ (HvH. B.L.). Durch das Mitschwingen von Zweifel und Fraglichkeit in dieser Möglichkeitsform scheint sich anzudeuten, dass die Vertrauensbildung nicht immer zu gelingen scheint. Zuvor hat Frau Nelken davon gesprochen, welcher Weg beschritten werden müsste, um ein Vertrauensverhältnis zu schaffen:

> „Es ist auf jeden Fall die Wertschätzung, die wir erstmal jedem Klienten, der uns begegnet, entgegenbringen. Nähe, Erreichbarkeit, also das Gefühl dem Klienten oder der Klientin zu geben, dass man tatsächlich helfen möchte und auch für sie da ist. Der Vertrauensaufbau ist ein ganz wichtiger Punkt, der sehr viel Zeit benötigt. Zudem hat der Austausch mit den Familien und anderen Institutionen, wie z. B. Schule, Psychologen oder Arztpraxen eine entscheidende Bedeutung.“ (C1: Frau Nelken, 18–22)

Die Formulierung wechselt zwischen einer Art Tatsachenaussage („Wertschätzung, die wir erstmal jedem Klienten […] entgegenbringen“) und der Vermittlung eines Gefühls („Nähe, Erreichbarkeit, also das Gefühl […] geben, dass man […] helfen möchte“, „für sie da ist“), wobei die Hilfezusicherung durch ein „tatsächlich“ unterbaut wird. Es liest sich hier deshalb zunächst so, als ob es daran auch Zweifel geben könnte. Auch fällt auf, dass gegenüber den Adressat*innen ein Gefühl vermittelt werden soll. Die Frage entsteht, ob „Nähe, Erreichbarkeit“, „für sie da“ sein, ob all dies mehr als ein Gefühl bei „dem Klienten oder der Klientin“ ist. Zugleich verwendet Frau Nelken Personalpronomen („wir“, „uns“), mit denen sie sehr wahrscheinlich das Casemanagement in der Organisation Jugendamt, in der sie in dieser Funktion tätig ist, meint. Jedenfalls betont sie, dass es für die Vertrauensbildung bedeutsam ist, Nähe zu zeigen und verfügbar zu sein.

Nochmal: Es handelt sich aus der Perspektive von Frau Nelken bei Vertrauensbildung um einen bedeutsamen Prozess („ganz wichtiger Punkt“), Vertrauen ist nicht von Anfang an gegeben und „Vertrauensaufbau“ benötigt Zeit, und zwar, so Frau Nelken, „sehr viel Zeit“. In Form einer Aufzählung (‚zudem‘) nennt sie dann in der unmittelbaren Folge den „Austausch mit den Familien und anderen Institutionen“, wobei ich lese: Der Austausch des Casemanagements mit Familien und der Austausch des Casemanagements mit „z. B. Schule, Psychologen oder Arztpraxen“. Dieser Austausch hat, so Frau Nelken, „eine entscheidende Bedeutung“, gegenüber den Adressat*innen muss er von dem Bemühen um „Vertrauensaufbau“ durchzogen sein, verbunden mit den dazu nötigen Signalen der „Nähe, Erreichbarkeit“, Hilfsbereitschaft, einem „für sie da“ sein. Allerdings wird damit über das ‚Wie‘ des jeweiligen Austauschs gegenüber den Fachpersonen anderer

Institutionen explizit noch nichts gesagt. Danach (36–46) hat sie jedoch erläutert, weshalb er so bedeutsam ist: Aus der Sicht von Frau Nelken ist es enorm wichtig, Informationen aus verschiedenen Lebensbereichen der Adressat*innen zusammenzuführen, um ein möglichst umfassendes Bild einer Situation zu bekommen. Ohne diese Informationen durch andere Institutionen, mit denen Adressat*innen zu tun haben, würde ein Teil der Lebensrealität der Akteur*innen in den Familien im Verborgenen bleiben. Frau Nelken betont damit, dass ihre fachliche Einschätzung und der Hilfeplanprozess nur dann wirklich tragfähig sind, wenn sie auf einer abgestimmten und interdisziplinären Zusammenarbeit beruhen. Der Austausch hilft nicht nur dabei, Bedarfe klarer zu erkennen, sondern schafft auch die Voraussetzung für ein koordiniertes Vorgehen im Sinne der Akteur*innen in den Familien. Zu einer solchen Informationsübermittlung benötigt Frau Nelken jedoch deren Zustimmung, und diese wiederum beruht auf dem Vertrauen, das ihr entgegengebracht wird.

In einem späteren Interviewabschnitt finden sich Ausführungen von Frau Nelken, die sich wie eine Konkretisierung ihrer obigen Aussagen zu „Wertschätzung" lesen.

> „Ich glaube, sie müssen sich erstmal angenommen fühlen, wertfrei behandelt werden, man muss erstmal jeden so nehmen wie er ist. Es ist ganz egal ob es um eine politische Gesinnung geht, ob es um kulturelle Sachen oder Sprache geht, persönliche Sachen, wie Sauberkeit oder Gepflegtheit oder was auch immer, man muss völlig wertfrei sein. Ich glaube das ist erstmal die Grundvoraussetzung. Denn diese Menschen haben vermutlich, das ist leider ja oft so, erstmal mit viel Ablehnung zu tun. Es wichtig aus meiner Sicht, dass sie jemanden gegenüberstehen, der bereit ist zu helfen." (C1: Frau Nelken, 66–71)

Frau Nelken hebt hier hervor, wie zentral es ist, Adressat*innen „wertfrei" zu begegnen – unabhängig von politischer Haltung, Sprache, Kultur oder äußeren Merkmalen. Dabei verwendet sie „wertfrei" im Sinne von vorurteilsfrei, während „wertschätzend" (s. o.) so gemeint ist, dass allen Adressierten in einer Weise hilfsbereit-zugewandt begegnet wird bzw. begegnet werden soll, dass sie sich als je individuelle Personen in ihrem aktuellen ‚Sosein' und mit ihren jeweiligen Anliegen, Bedarfen und Nöten akzeptiert fühlen. Diese Haltung ist für Frau Nelken grundlegend, da viele der Adressierten, so ihre Erfahrung, zuvor Ablehnung erfahren haben. Allerdings ist für Frau Nelken klar, dass die Situation auf dem Amt zwischen Fachpersonen und Adressat*innen ungleich ist:

> [E]s muss ein gewisses Distanzverhältnis da sein. Es kann ja auch irgendwann mal zu Konflikten kommen.“ (C1: Frau Nelken, 150–151)

Zuvor hat Frau Nelken im Interview darauf hingewiesen, dass Vorurteile gegenüber der Sozialen Arbeit sowie negative Erfahrungen das Vertrauensverhältnis beeinträchtigen können. Der Aufbau einer tragfähigen Beziehung kann also herausfordernd sein. Sie drückt es folgendermaßen aus:

> „Es gibt Menschen, die haben schlechte Erfahrungen mit der Sozialen Arbeit gemacht, sei es, weil sie sich ungerecht behandelt gefühlt haben oder weil die Chemie zwischen Casemanagern und der Klientel nicht gestimmt hat. So entsteht das Vorurteil, dass die Sozialarbeiter oder das Jugendamt schlecht sind. Was natürlich in dem Fall eigentlich gar nicht so ist. Sondern es ging vielleicht einfach nur um den Menschen, der ihnen nicht gepasst hat. Und das ist, denke ich, in unserer Arbeit schon auch irgendwie eine Schwierigkeit, den Menschen so zu begegnen, dass sie sich keine Nähe wünschen und einem nicht vertrauen.“ (C1: Frau Nelken, 92–97)

Frau Nelken weist zunächst auf „schlechte Erfahrungen“ hin, die Adressat*innen „mit der Sozialen Arbeit gemacht“ haben. In ihren Augen scheint es sich dabei um eine eher kleine Gruppe zu handeln: „Es gibt Menschen […].“ Sie haben, so Frau Nelken, „sich ungerecht behandelt gefühlt“, wobei sie offen lässt, ob sie ungerecht behandelt wurden, oder die „Chemie zwischen Casemanagern und den Klientel nicht gestimmt hat“. Ein „Vorurteil“, hier gefasst als ‚falsches Urteil‘, ist auf dieser Grundlage bei der Klientel bzw. den Adressat*innen entstanden: „[D]ie Sozialarbeiter oder das Jugendamt [sind] schlecht. Was natürlich in dem Fall eigentlich gar nicht so ist.“ Auffällig sind ihre folgenden Formulierungen; aus der ‚erklärenden‘ Erläuterung, dass die „Chemie […] nicht gestimmt hat“, wird einen Satz später: „[E]s ging vielleicht einfach nur um den Menschen, der ihnen nicht gepasst hat.“ Eine zunächst noch als möglich erscheinende Symmetrie im ‚Passungsverhältnis‘ zwischen Fachpersonal und Adressat*innen wird zu einer einseitigen Darstellung zu Lasten der „Klientel“: Es hat „ihnen nicht gepasst“. Mit der Schwierigkeit, die sich aus dem – Frau Nelken zufolge – gewissermaßen unnötigerweise ‚vorurteilsvollen‘ Verhalten der „Klientel“ ergibt, hat sie allerdings zu tun: Diese Gruppe von Adressat*innen will keine Nähe zu den Fachpersonen aufbauen und traut ihnen nicht.

Zugleich räumt Frau Nelken ein, dass es bei der Arbeit von ASD und Casemanagement („unserer Arbeit“) – und sie formuliert hier relativierend-zurückhal-

tend – „schon auch irgendwie eine Schwierigkeit" gibt, dass den Adressat*innen („den Menschen") durch Fachpersonen (also ihren Kolleg*innen) so begegnet wird, „dass sie [die Adressat*innen] sich keine Nähe wünschen und einem nicht vertrauen". Das Wort „Schwierigkeit" benutzt sie im Singular, es ist „*eine* Schwierigkeit" [HvH. B.L.]. Durch die Verbindung mit der Formulierung „schon auch" erscheint diese aber fast als nebensächlich (im Sinne von: ‚Diese eine Sache kommt vor, aber meistens ist es jedoch nicht so'). Die sprachliche Ergänzung mit „irgendwie" lässt das Ganze zusätzlich als unbestimmt erscheinen [im Sinne von: ‚wie und wo genau diese eine Schwierigkeit auftritt, lässt sich (vermutlich aufgrund der Seltenheit ihres Auftretens) offenbar kaum fassen'].

Deutlich wird, dass Frau Nelken insgesamt *keine* kritischen oder gar selbstkritischen Formulierungen benutzt, die auf Sozialarbeiter*innen oder auf das Jugendamt bzw. das Casemanagement zielen. Textpassagen, die eingangs noch als Zweifel interpretiert werden konnten, werden durch spätere inhaltlich überdeckt. Die Zitate, die ich eingangs gezeigt habe (vgl. C1: Frau Nelken, 18–20; 66–71), bekommen in diesem ‚neuen Licht' eine andere inhaltliche Note. Bei ihrer (oben zitierten) Beschreibung, derzufolge die Adressat*innen „vermutlich […] erstmal mit viel Ablehnung zu tun" haben, verstärkt durch den Einschub „das ist leider ja oft so" (C1: Frau Nelken, 69–70), denkt sie ganz offensichtlich *nicht* an Soziale Arbeit, Jugendamt und Casemanagement als Verursachende. Im Gegenteil: Wir erfahren von Frau Nelken ganz viel Positives zur Organisation/Institution und Profession, und zwar ausschließlich: Jedem „Klienten" wird „Wertschätzung" entgegengebracht (C1: Frau Nelken, 18–22), sie werden „wertfrei", ohne Vorurteile, „angenommen" (C1: Frau Nelken, 66). Dabei formuliert sie dies nicht als Bemühen, Ideal oder Selbstanspruch, sondern als tatsächliche Praxis.

Frau Nelkens Darstellung entspricht geradezu dem Lehrbuch. Viele ihrer Ausführungen lassen sich im Fachdiskurs finden.[52] Frau Nelken kennt sich aus, und ich schätze es als positiv ein, dass sie eine entsprechende fachliche Positionierung einnimmt. Allerdings fehlt in ihren Ausführungen völlig eine Thematisierung der

52 Z. B. hohe Bedeutung eines Vertrauensverhältnisses als Grundlage von Arbeitsbündnissen; Vermittlung einer personenbezogenen Wertschätzung und Annahme gegenüber Adressat*innen, bei gleichzeitiger Vermeidung von wertbezogener Ablehnung; die Wichtigkeit der Erreichbarkeit von Hilfsangeboten; eine Balance von zugewandter Nähe und reflektierender Distanz; etc.

(strukturellen) Verhältnisse zum Gelingen/Nicht-Gelingen bzw. zur Realisierung/Nicht-Realisierung der präsentierten fachlichen Positionierung in der je eigenen Praxis. Dies ist *nicht* professionell. Möglicherweise möchte Frau Nelken aber ihre eigene Tätigkeit und die Organisation/Institution, in der und für die sie arbeitet, vor mir als Interviewerin schützen; und möglicherweise hält sie kritische Hinweise zu strukturellen Mängeln für eine ‚interne' Angelegenheit, die die (Fach-) Öffentlichkeit nichts angeht.

Nicht alle interviewten Casemanager*innen verhalten sich im Interview in dieser Weise. Eine Kollegin von Frau Nelken – Frau Adam – beginnt mit einem ähnlichen Ausgangspunkt. Auch Frau Adam sieht Vertrauen als Voraussetzung für die Zusammenarbeit zwischen ASD-Fachpersonen und den Adressat*innen, formuliert dies jedoch vom Ergebnis her:

> „Eine gelungene Zusammenarbeit hat dann stattgefunden, wenn ich einen vertrauten Draht zu den Familien, zu den Menschen bekommen habe." (C2: Frau Adam, 76–77)

Dabei macht Frau Adam im Verlauf des Interviews deutlich, dass dies keineswegs immer geschieht und vor allem auch keine geradlinige und widerspruchsfreie Entwicklung ist. So sind die Casemanager*innen zu Beginn des Hilfeprozesses zwar auf erste Ansätze von Vertrauen angewiesen, dies dient ihnen jedoch auch dazu, ein weiteres Mittel zur Informationsgewinnung zu erhalten:

> „Wir versuchen erstmal, die Familien durch Gespräche für uns zu gewinnen. Dann brauchen wir eine Schweigepflichtentbindung […]. Das ist eine Form von Kontrolle […]. Teilweise ist es so, dass wir nicht nur über die Kinder, sondern auch über die Eltern viel wissen müssen […]. Aber es gibt auch Fälle, wo das nicht gelingt, wir aber diese Dinge brauchen, um festzustellen, ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt." (C2: Frau Adam, 142–150)

In der Schilderung von Frau Adams geht es ihr und dem Fachpersonal („wir", „uns")[53] bei den ersten Gesprächen darum, zunächst Vertrauen aufzubauen („die Familien durch Gespräche für uns zu gewinnen"). Dieses (vielleicht noch vorsichtig-vorläufige) ‚Erst'-Vertrauen wird auch dazu gebraucht, um ein Kontroll-

53 Dem Fachpersonal des eigenen Teams oder der eigenen Arbeitsstelle, oder den Mitarbeiter*innen des Jugendamtes insgesamt?

instrument[54] wie die Schweigepflichtentbindung[55] zu vereinbaren. Nicht immer gelingt es nämlich, so Frau Adams, in den Gesprächen mit der Familie relevante Informationen sowohl über Kinder als auch über Eltern zu erhalten, um mögliche Kindeswohlgefährdungen beurteilen zu können („aber es gibt auch Fälle, wo das nicht gelingt"). Hier zeigt sich, dass die Fachpersonen nicht ohne Weiteres den Informationen, die sie in den Familiengesprächen erhalten, *vertrauen*. Ist dies nicht der Fall, wird auf die Möglichkeiten zurückgegriffen, die sich aus der Schweigepflichtentbindung ergeben, um zusätzliche bzw. andere Informationen zu erhalten.

Frau Adams weist aber auch darauf hin, dass der Vertrauensaufbau nicht zustande kommt, und sie nennt explizit einige Gründe, warum dies so ist. Zunächst macht sie auf den Zeitdruck aufmerksam:

> „Wir erleben allgemein leider großen Zeitdruck in der Sozialarbeit, auch speziell in der Jugendamtsarbeit. Innerhalb einer Stunde müssen wir ganz viel von den Familien und den beteiligten Personen erfahren und kennenlernen. So sind die Erstgespräche manches Mal sehr stressig und da braucht es einen guten Draht und eine gute Verbindung zu den Familien. Diesen Draht versuche ich zu den Familien herzustellen." (C2: Frau Adam, 16–20)

Anders als noch bei Frau Nelken kommt die Organisation hier mit einer *kritischen* Perspektive in den Blick: „große[r] Zeitdruck […], auch speziell in der Jugendamtsarbeit". Sie schildert, dass Erstgespräche „sehr stressig" sein kön-

54 Hier überlagert sich die Kategorisierung der Textpassage unter der Überschrift *Vertrauen* mit einer Kategorisierung unter der Überschrift *Hilfe und Kontrolle*. Ich werde später darauf zurückkommen (s. u., B 4.1).

55 Unter einer *Schweigepflichtentbindung* versteht man die schriftliche Zustimmung der Adressat*innen, dass Fachpersonen der SPFH oder des ASD Informationen, die der Schweigepflicht unterliegen, an andere Institutionen oder Personen weitergeben dürfen. Sie dient dazu, den Informationsaustausch zwischen beteiligten Stellen (z. B. Jugendamt, Schule, Ärzt*innen usw.) zu ermöglichen. Die rechtliche Grundlage ergibt sich aus den Schweigepflichtregelungen nach § 203 StGB sowie aus den Bestimmungen des SGB VIII (§§ 65 ff. SGB VIII). In der Praxis ist dieses Instrument bundesweit üblich, die konkrete Ausgestaltung kann jedoch je nach Träger oder Bundesland variieren. Eine Schweigepflichtentbindung ist grundsätzlich freiwillig, gilt nur für die jeweils benannten Institutionen/Personen und ist zeitlich auf den jeweiligen Hilfeprozess bezogen. In der Praxis wird sie häufig auf die Dauer der Hilfeplanung bzw. der konkreten Hilfegewährung begrenzt. Sie kann von den Adressat*innen jederzeit widerrufen werden, ohne dass dies begründet werden muss (vgl. Wiesner 2022).

nen, formuliert aber zunächst vorsichtig, will offenbar nicht verallgemeinern: „manches Mal“. Gleichzeitig spricht sie von ihrem eigenen Bemühen („ich“), zu den Familien einen guten „Draht“ herzustellen.

> „Zurück zu unserer Arbeit, diese beginnt mit einem ersten Gespräch, in dem die Familien ganz viel Raum haben, das zu erzählen, was sie erzählen können und wollen.“ (C2: Frau Adam, 29–30)

Diese Beschreibung passt nicht ganz zu dem „großen Zeitdruck“, auf den sie wenige Zeilen zuvor hingewiesen hat: „[G]roßer Zeitdruck“ dürfte nicht zu einer Situation beitragen, die den Akteur*innen in den Familien „ganz viel Raum“ gibt, im Gegenteil. Aber vermutlich verstehen wir jetzt die vorsichtig-relativierende Formulierung von Frau Adam besser: Es scheint nicht immer stressig zu sein, sondern eher ausnahmsweise. Allerdings wird Frau Adam später im Interview deutlicher:

> „Wir müssen ja alle neuen Fälle annehmen und wir liegen im Schnitt zwischen 80 und 100 Familien, die in aktiven Hilfen sind. Und das ist eine massive Überforderung, die dazu führt, dass die Kolleginnen häufig einen hohen Krankenstand haben. Zudem kommt es häufig zu Personalwechsel, weil viele nach zwei bis vier Jahren sagen, dass sie erledigt sind und so nicht mehr weitermachen können. Und wir können den Familien nicht die Aufmerksamkeit schenken, die sie eigentlich benötigen, da die Zeit dafür gar nicht vorhanden ist.“ (C5: Frau Adam, 216–221)

Frau Adam beginnt immer mehr, die prekären Arbeitsverhältnisse im Jugendamt zu beschreiben, verursacht dadurch, dass „alle neuen Fälle“ angenommen werden müssen. Dabei liest sich ihre Aussage so, als ob der entstehende Arbeitsdruck vor allem durch einen Anstieg der Not auf Seiten der Familien verursacht ist. Jedenfalls, und hier ist ihre Aussage sehr klar, kommt es für die Beschäftigten im Jugendamtsbereich „aktive Hilfen“ zu einer deutlichen Überforderung durch hohe Fallzahlen. Ob die entstehende Not für die Beschäftigten im Jugendamt Gründe hat, die durch strukturelle Missstände in der Organisation/Institution selbst verursacht sind, bleibt jedoch unklar. Sie benennt solche jedenfalls nicht explizit. Allerdings schildert sie, dass es aufgrund der harten Arbeitsbedingungen oft zu personellen Veränderungen im Jugendamt kommt: „weil viele nach zwei bis vier Jahren sagen, dass sie erledigt sind und so nicht mehr weitermachen können.“ Hoher Krankenstand und häufiger Personalwechsel belasten das Personal zusätzlich. Frau Adam betont, dass es aufgrund dieser Arbeitslast im Jugendamt nicht möglich ist, den Adressat*innen „die Aufmerksamkeit [zu] schenken, die sie

eigentlich benötigen". Es fehlt ganz einfach die Zeit; erschwert wird vermutlich aber auch die Konzentration, reflektierte Ruhe und Geduld des hoch belasteten Personals.

Auch ihr Kollege – Herr Reiner – beschreibt die schweren Arbeitsbedingungen im Jugendamt in ähnlicher Weise:

> „Es gibt einen sehr, sehr hohen Bedarf. Die Fallbelastung für uns Casemanager*innen im Jugendamt ist enorm hoch. Sie ist im Alltag nicht zu bewältigen. Wir schaffen es lediglich, meistens über Wochen oder Monate, die absoluten Krisen zu bearbeiten. Daher können wir präventiv den Familien einfach viel zu wenig anbieten. Das ist ein Thema, das beschäftigt mich sehr in meinem Alltag. Und in meinem beruflichen Alltag als auch sowohl privaten Alltag." (C4: Herr Reiner, 245–249)

Herr Reiner weist darauf hin, dass über längere Zeiträume („über Wochen oder Monate") nur „absolute Krisen" bearbeitet werden können und die Prävention zu kurz kommt. Diese von ihm als sehr unbefriedigend erlebte Situation beeinträchtigt nicht nur seinen beruflichen Alltag, sondern auch sein Privatleben.

Ähnlich wie Frau Adam verweist er damit zwar auf harte Arbeitsbedingungen durch die enorme „Fallbelastung", wobei diese die Umsetzung fachlicher Ansprüche erschweren bzw. verunmöglichen. Dies lässt sich zwar als ein Hinweis auf strukturelle Missstände in der Organisation/Institution interpretieren, allerdings bleibt dieser Hinweis – wie bei Frau Adam – allenfalls implizit. Eine *explizite Benennung der Ursachen von Strukturmängeln* bleibt aus.

Auch Frau Adam und Herr Reiner empfinden möglicherweise eine gewisse Skepsis gegenüber mir als Interviewerin und halten sich zurück. Anders als Frau Nelken finden sie aber einen Weg, ungenügende und erschwerende Arbeitsbedingungen immerhin zu erwähnen. U. U. erleben sie diese Hinweise auch als eine Entlastung, da beide deutlich gemacht haben, dass ihre eigene Arbeit nicht immer den eigenen Ansprüchen genügt. Sie weisen dafür auf Gründe hin, die sozusagen *nicht in ihrer eigenen Hand* liegen.

Interessant ist zudem, dass Frau Adam den enormen Zeitdruck betont und den Aufbau von Beziehungen unter schwierigen Bedingungen als überaus herausfordernd beschreibt, an anderer Stelle aber darauf verweist, dass sie dennoch aktiv eine Verbindung zu Familien („einen guten Draht") herzustellen versucht. Diese beiden Aussagen stehen in einem Spannungsverhältnis zueinander und verweisen

auf die Ambivalenz, mit der Fachpersonen zwischen harten und ungenügenden Arbeitsverhältnissen und professionellem Selbstanspruch navigieren. Letzteres scheint zu einer eher individuell-privaten Angelegenheit zu werden.

All dies – das je eigene Nicht-Gelingen und eine Nicht-Thematisierung der (strukturellen) Verhältnisse, die die eigene Arbeit behindern (Frau Nelken), die Nicht-Benennung der Ursachen von (erkannten *und* genannten) ungenügenden und belastenden Arbeitsverhältnissen (Frau Adam, Herr Reiner), eine mögliche Tendenz zur Individualisierung der eigenen Anstrengungen (Frau Adam) – ist auf jeden Fall ungünstig, wenn es um die Entwicklung von gemeinsamen Ansätzen zur Veränderung geht.

Auch das Thema *Distanz* wird im Kontext von *Vertrauen* explizit angesprochen. Von Frau Nelken, dies hatten wir schon gesehen (s. o.), wird ein „gewisses Distanzverhältnis" zu den Adressat*innen als notwendig empfunden, um mögliche Konflikte bearbeiten zu können. Herr Putz[56] platziert das Thema *Distanz* – anders als Frau Nelken – eher im Kontext ungünstiger Anfangssituationen beim Kontakt mit den Adressat*innen. Bereits *vor* der ersten Begegnung liegen dem Casemanagement meist Informationen über die Adressat*innen vor:

> „Also in der Regel, am Anfang gibt es einen Vorfall und dann kommt erstmal ein Bericht, in dem zu 99 Prozent negativ beschrieben wurde. Und da ist es schon schwierig, wenn man sich beim ersten Kennenlernen nur auf das Negative konzentrieren muss. Das verursacht eine spürbare Distanz beim ersten Treffen." (C5: Herr Putz, 40–44)

Der Anlass für einen Kontakt ist ein „Vorfall", über den das Jugendamt schriftliche Mitteilungen erhält.[57] Die Adressat*innen werden hier meist in einem ausschließ-

56 Herr Putz betont übrigens, wie seine Kolleg*innen im Casemanagement auch, die große Bedeutung von Vertrauensbildung. „Für die Zusammenarbeit brauche ich eine gute Vertrauensbasis. Wenn es ein Vertrauensverhältnis gibt, ist die Zusammenarbeit zu achtzig Prozent sicher." (C5: Herr Putz, 110–113)

57 Die Jugendhilfestatistik 2023 des Statistischen Bundesamtes (Destatis) zeigt, dass Kinder und Jugendliche selbst nur in etwa zwei Prozent der gemeldeten Fälle direkt Kontakt zum Jugendamt aufnehmen. Die Mehrheit der Hinweise auf Kindeswohlgefährdungen stammt von Polizei und Justiz (31 Prozent), gefolgt von Meldungen aus der Bevölkerung (22 Prozent), aus der Kinder- und Jugendhilfe (13 Prozent) sowie aus Schulen (12 Prozent). Etwa zehn Prozent der Meldungen kommen aus den betroffenen Familien, davon sieben Prozent von Eltern und – wie bereits erwähnt – nur zwei Prozent von den Minderjährigen selbst. In rund 30 Prozent aller

lich negativen oder zumindest stark defizitgefärbtem Licht beschrieben. Zugleich geht es entlang des „Vorfalls" im Erstgespräch fast immer um ein Problem. Das Casemanagement muss sich im Gespräch ein (erstes) eigenes Bild machen, ist aber gewissermaßen ‚auf der Hut', da in den negativen Sachverhalten, die in den Berichten weitergeleitet werden, es oft auch um (Noch-),Schwächere' geht, die von den Handlungen der Adressat*innen betroffen sind. Der Vorgang ist zudem rechtlich relevant, und das Jugendamt – dies ahnen auch die Adressat*innen – ist eine Einrichtung, die über Macht verfügt und Eingriffsmöglichkeiten in Bezug auf das je eigene Leben hat.

Zugleich ist das Amt für die Adressat*innen in aller Regel ein eher ungewohnt-unbekanntes Terrain, wie Frau Adam betont:

> „Im Jugendamt ist es einfach eine künstliche Situation. Ich bin fremd, es ist eine Behörde, es ist ein Büro, das ist irgendwie steril." (C2: Frau Adam, 61–62)

Im Vergleich dazu bietet eine aufsuchende Arbeit, so Frau Adams, Vorteile:

> „Also so, dass jemand nach Hause kommt und dann nochmal schaut. Wie ist es tatsächlich im häuslichen Umfeld in der Interaktion zwischen Eltern und Kindern. Und zu Hause erlebt man natürlich die Familienmitglieder nochmal ganz anders." (C2: Frau Adam, 62–63)

Insgesamt scheint die Situation im Büro der Casemanager*innen eher Distanz zu begünstigen, der aktiv entgegengearbeitet werden muss. Bis ein Vertrauensaufbau erreicht wird, kann der Weg hier weit sein – sofern dies überhaupt gelingt. Auch das Aufsuchen der Familien, wie eine Adressatin beschreibt: ‚dass jemand nach Hause kommt und dann nochmal schaut', kann eine Situation unterstützen, die sowohl kontrollierend wirkt als auch von den Adressat*innen entsprechend wahrgenommen wird. (Vgl. C2: Frau Adam, 65–68)

Dabei muss Vertrauen genauso wie Nähe und Distanz auch nicht absolut gedacht werden, sondern es handelt sich – dies deutet sich in der Formulierung von Frau Nelken, die von einem „*gewisse[n]* Distanzverhältnis" [HvH. B.L.] spricht, bereits an – um *relative Größen*. Deshalb erscheint die Formulierung von Frau Adams passend, die bei einer „*gelungene[n]* Zusammenarbeit" [HvH. B.L.] davon aus-

---

Fälle bestätigen die Jugendämter den Verdacht auf Kindeswohlgefährdung. Besonders hoch ist die Bestätigungsquote bei Selbstmeldungen von Kindern und Jugendlichen. Sie liegt bei 60 Prozent, also doppelt so hoch ist im Durchschnitt aller Fälle.

geht, dass *zuvor* ein dafür ausreichender „vertrauter Draht […] zu den Menschen" *geschaffen wurde*.

2.3 *Vertrauen* und ihre Subkategorie *Nähe und Distanz* aus Sicht der Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen

Die Hauptkategorie *Vertrauen* wird auch von den interviewten Familienhelfer*innen als zentrales Element in der Zusammenarbeit mit den Adressat*innen hervorgehoben, wobei *Vertrauen* auch hier stets im Kontext der Subkategorie *Nähe und Distanz* betrachtet und verortet wird.

So wird z. B. in den Ausführungen der Sozialpädagogischen Familienhelferin Frau Tischler sichtbar, dass der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses für sie die unverzichtbare Grundlage einer gelingenden Arbeit darstellt:

> „Der Aufbau gegenseitigen Vertrauens ist die Grundlage für alles. [...] Die Fachkräfte und Familie müssen [...] ehrlich miteinander umgehen. [...] Die Kommunikation ist das A und O. Angst sollte nicht in eine gesunde Kommunikation einbezogen werden. [...] Gerade wenn es um so persönliche Themen geht wie Gewalt oder Krankheiten. […] Themen offen und ehrlich ansprechen, die vielleicht unangenehm sind. [...] Die Anschaffung dieses Kriteriums zeichnen für mich auch eine gute Zusammenarbeit aus. […] Wenn die Adressaten bereit sind, die Fachkraft als eine Vertrauensperson zu sehen [...], als eine Person, die für die Familie arbeitet." (F3: Frau Tischler, 59–70)

Frau Tischler betont die Bedeutung von Offenheit, Ehrlichkeit und Respekt, um ein Klima der Sicherheit und des Vertrauens zu schaffen. Zugleich ist für sie die Realisierung („Anschaffung") des Kriteriums, Sachverhalte, die „unangenehm" sind, „offen und ehrlich" anzusprechen, ein Kennzeichen für „gute Zusammenarbeit". Deutlich wird ihr Wunsch, von den Adressierten zwar als Fachperson, aber *nicht* als Kontrollinstanz, sondern als unterstützende Bezugsperson wahrgenommen zu werden („eine Person, die für die Familie arbeitet"). Zudem betont sie die Wechselseitigkeit des Vertrauensverhältnisses („gegenseitige[s] Vertrauen").

In der Folge beschreibt Frau Tischler anhand eines konkreten Falles, wie sich für sie das Spannungsfeld von Nähe und Distanz bei Verhältnissen, die von Angst und Misstrauen durchzogen sind, gestaltet:

> „Ich hatte so unsicheres Gefühl in einer Familie [...]. Aufgrund häuslicher Gewalt [...] war es offensichtlich, dass besonders die Kindesmutter große Angst hatte. [...] Sie sagte mir immer wieder, dass alles in Ordnung sei [...]. Ich wollte sie nicht in

> diese Enge treiben. [...] Es war mir schon wichtig, dass sie sich wegen mir irgendwie nicht bedroht fühlt. [...] Obwohl ich immer noch nicht alles reparieren kann, konnte ich zumindest das Vertrauen [...] gewinnen. [...] Trotzdem ist es mir klar, dass sie [...] sehr vorsichtig ist. [...] Es gibt immer eine versteckte Distanz zwischen uns." (F3: Frau Tischler, 86–106)

Frau Tischler beschreibt hier die Herausforderung, Vertrauen aufzubauen, wenn Ängste die Beziehung beeinflussen. Obwohl sie Fortschritte erlebt, bleibt eine subtile („versteckte") Distanz spürbar. Ihre Haltung ist gekennzeichnet von Geduld und dem bewussten Verzicht auf Druck, um ein freiwilliges Öffnen der Adressatin zu ermöglichen. Die Beziehung bleibt jedoch ambivalent – zwischen allmählich zunehmender Nähe und einer nicht ganz überbrückbaren Distanz.

Insgesamt beschreiben die Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen deutlicher als die Casemanager*innen und fast einmütig Vertrauen, Nähe und Distanz als *relative Größen*. Eine Kollegin von Frau Tischler – die Sozialpädagogische Familienhelferin Frau Sommer – beginnt ihre Beschreibungen allerdings zunächst an einem anderen Punkt im Verhältnis von Nähe und Distanz. Ihr geht es darum, zu verdeutlichen, dass in der Beziehungsgestaltung zu und mit Adressat*innen klare Grenzen gesetzt werden sollten.

> „Viele Adressatinnen entwickeln, wenn sie erstmal Vertrauen gefasst haben, eine Erwartungshaltung. [...] Manche Klientinnen möchten mich dann als eine Mutter oder Vaterersatz annehmen, das ist aber nicht das Ziel meiner Arbeit." (F1: Frau Sommer, 36–38)

Sie weist darauf hin, dass nach dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses eine weitgehende Erwartungshaltung („als eine Mutter oder Vaterersatz") entstehen kann. Frau Sommer positioniert sich klar dagegen, als Ersatz für familiäre Bezugspersonen gesehen zu werden, da dies in ihrem Verständnis nicht dem Auftrag der professionellen Arbeit entspricht. Sie betont auch ihren Adressat*innen gegenüber, dass sie sich als „professionelle Helferin" versteht:

> „[A]lle meine Klienten*innen [wissen] ganz gut, dass ich als professionale Helferin komme und dass ich meinen Arbeitsauftrag vom Amt beziehe. Also die Fantasie, jetzt kommt eine Retterin, wie z. B. die beste Freundin oder wie die Mama, die kommt zwar auch immer wieder auf […], dennoch ist klar: Ich bin die Familienhelferin." (F1: Frau Sommer, 36–38).

Auch ihr Kollege Herr Keller beschreibt eine ähnliche Problematik, wenn er betont:

> „[N]icht gut, wenn man zu nah dran ist. Also dass man eben auch eher in so eine freundschaftliche Ebene rutscht." (F4: Herr Keller, 136–137)

Beide Aussagen verdeutlichen, dass Nähe zwar notwendig ist, um Vertrauen aufzubauen, aber zugleich bewusst und mit Bedacht gestaltet werden muss, um die eigene Arbeit nicht zu gefährden. Frau Tischler weist auf diesen Punkt hin, indem sie das Ziel ihrer Tätigkeit beschreibt:

> „Ich möchte, dass sie Probleme selbst bewältigen, falls ich nicht mehr da bin. Die Unabhängigkeit der Adressaten ist mir sehr wichtig." (F3: Frau Tischler, 55–56)

Es geht also um *Hilfe zur Selbsthilfe*. Die eigene Arbeit muss so angelegt sein und ausgeführt werden, dass sie den Weg zu einem *Mehr an Selbstständigkeit* unterstützt. Fachpersonen der SPFH sehen ihre Aufgabe in den Interviews durchgängig nicht als *dauerhafte Helfer*innen*, sondern als *temporäre Begleiter*innen*, die zur Selbsthilfe beitragen sollen. Auch Herr Müller formuliert diesen Anspruch, wobei er bereits während des Hilfeprozesses auch gegenüber den Adressat*innen unterschiedliche Unterstützungs- und Selbstständigkeitsaspekte, die in einem je aktuellen Moment gelten, zu verdeutlichen sucht:

> „Bei den Schritten kann ich Dich unterstützen und bei denen musst Du ohne mich gehen." (F5: Herr Müller, 55)

Eine *gewisse Nähe* wird von den Familienhelfer*innen als notwendig und unverzichtbar für eine Vertrauensbildung gesehen, aber sie darf *nicht* zu Abhängigkeit und Unselbstständigkeit der Adressat*innen führen. Vielmehr wird während des Hilfeprozesses eine Balance gesucht – zwischen unterstützender Präsenz und klarer Abgrenzung. Diese bewusste Haltung ist Ausdruck professioneller Reflexivität und zielt darauf ab, die Selbstwirksamkeit der Adressat*innen zu stärken, ohne sie zu bevormunden oder zu vereinnahmen.

Frau Sommer erläutert, warum es notwendig ist, neben einer *gewissen* Nähe auch eine *gewisse Distanz* in der Zusammenarbeit mit den Adressat*innen zu wahren:

> „Diese Selbstständigkeit halte ich für notwendig, da bei unserer Arbeit sehr viel Nähe und sehr viel Hilfebedarf entsteht und somit das Risiko, dass die Klientinnen die Hilfe nur konsumieren, ohne sich dabei selbst zu entwickeln, sehr groß ist. Ich gerate sonst als professionelle Fachkraft in eine Rolle, in der ich für sie

> wie eine Retterin auftrete, die all ihre Probleme löst. Dieses Rollenbild muss vermieden werden. Es ist ganz wichtig, diesen Verselbstständigungsprozess klar im Auge zu behalten. Dazu gehört auch eine gewisse Abgrenzung den Klienten und Klientinnen gegenüber." (F1: Frau Sommer, 49–55)

Diese Ausführungen von Frau Sommer verdeutlichen die Gefahr einer unreflektierten Übernahme von Verantwortung durch Fachpersonen. Sie warnt davor, in eine „Retterinnenrolle" zu verfallen, was die Entwicklung von Selbstständigkeit und Eigenverantwortung bei den Adressat*innen behindern würde. In ihrer Sichtweise ist es wichtig, den Prozess der Verselbstständigung der Adressat*innen stets im Auge zu behalten und eine klare Grenze zwischen Fachpersonen und Adressat*innen zu setzen, um eine unerwünschte Abhängigkeit zu vermeiden. Herr Kuhn bringt eine ähnliche Perspektive ein, indem er erklärt:

> „Es ist nicht richtig, sich der Familie als die Person zu nähern, die für die Lösung jedes Problems verantwortlich ist." (F2: Herr Kuhn, 49–51)

Herr Kuhn weist darauf hin, dass Fachpersonen nicht die Verantwortung für alle Probleme übernehmen sollten. Stattdessen betont er wie seine Kolleg*innen, dass eine klare Abgrenzung zwischen den Aufgaben der Fachpersonen und denen der Adressat*innen bestehen muss. Andernfalls würden die Adressat*innen in eine passive Haltung verfallen, die die jeweiligen Fachpersonen als kontinuierliche Lösungsträger*innen erwarten. Weiterhin erläutert Herr Kuhn, welche negativen Konsequenzen eine unzureichende Abgrenzung der Fachpersonen haben kann:

> „Manchmal übernehmen einige Fachkräfte die Aufgaben der Familie und machen die Familie abhängig. Wenn sich die Fachkraft eines Tages ändert und die neue Fachkraft der Meinung ist, dass die Familie aktiv an der Lösung der Probleme arbeiten sollte, bringt dies einige Probleme mit sich." (F2: Herr Kuhn, 19–22)

Herr Kuhn hebt hervor, dass eine Fachperson, die zu sehr die Verantwortung für „die Aufgaben der Familie" übernimmt, diese in eine problematische Abhängigkeit führt. Wenn sich später ein Wechsel der Fachpersonen ergibt, könnte dies zudem dazu führen, dass die Familie Schwierigkeiten hat, sich in der neuen Zusammenarbeit zurechtzufinden und die Verantwortung selbst zu übernehmen.

Frau Sommer fügt hinzu, dass die Spannung zwischen Nähe und Distanz auch bei den Adressat*innen zu Unsicherheiten führen kann:

> „Aus meinen persönlichen Erfahrungen weiß ich, dass der Bereich Nähe und Distanz problematisch ist und zu Unsicherheiten führt, denn viele Klientinnen

> wünschen sich gleichzeitig Nähe und Distanz. Sie möchten, dass man ganz eng bei ihnen ist, sie ganz nah begleitet wie eine beste Freundin, wie eine Mutter- oder Vaterfigur. Das kann ich nicht leisten, ich kann nicht 24 Stunden am Tag ans Telefon gehen oder arbeiten. Ich habe eine eigene Familie und auch eigene Bedürfnisse. Auch kann ich mal krank sein. Dann entsteht ein Enttäuschungsprozess und der führt dazu, dass die Menschen sehr verunsichert sind und sich auch manchmal schlagartig zurückziehen. Das kann so weit gehen, dass man an Stelle eines ‚Du' plötzlich gesiezt oder dass man plötzlich beschimpft wird. Gleichzeitig wollen die Klientinnen, trotz ihres Wunsches nach Nähe, ihren Schutzraum für sich behalten. So entsteht eine Ambivalenz. Sie möchten eigentlich, dass man alles weiß, aber sie möchten auch nicht alles erzählen, erwarten aber dennoch, dass man es irgendwie ahnt, richtig rät oder vermutet." (F1: Frau Sommer, 109–120)

In dieser Passage beschreibt Frau Sommer, dass Adressat*innen teils widersprüchliche Wünsche äußern, die es für Fachpersonen nicht einfach machen, eine jeweils angemessene Balance zwischen Nähe und Distanz zu finden. Einerseits verlangen („viele") Adressat*innen enge Nähe und intensive Betreuung, andererseits bewahren sie ihr Bedürfnis nach einem persönlichen Schutzraum und entsprechender Distanz. Die Fachperson wird so zu einer Art ‚Gedankenleser*in', die die Bedarfe, Wünsche, Anliegen und Erwartungen ihrer jeweiligen Gegenüber ohne direkte Kommunikation antizipieren soll, was vermutlich meist nicht gelingt. Die wechselseitige Kommunikation bleibt undeutlich, es können Enttäuschungen, Spannungen und gar Konflikte entstehen. Frau Sommer berichtet von der Erfahrung, dass, wenn die Nähe zu groß wird und die Fachpersonen die (teilweise unausgesprochenen) Erwartungen nicht erfüllen können, sich die Adressat*innen häufig zurückziehen, was zu weiteren Missverständnissen und (immanenten) Kommunikationsbarrieren führen kann.

Gleichzeitig möchten die Fachpersonen der SPFH – wie gezeigt – ihre eigenen Grenzen wahren und nicht in die Rolle von ‚Retter*innen' verfallen, was zu einer inneren Spannung führt – etwa im Selbstanspruch, für die Adressat*innen erreichbar und bei Krisen da zu sein, beim ‚Ankommen' in Deutschland und im Kontakt mit der Schule zu unterstützen oder bei der Wohnungssuche zu helfen. All dies kann eine *gewisse* Nähe voraussetzen und zugleich schaffen. Dem gegenüber stehen die Erwartungshaltungen von Adressat*innen, die Unterstützung erhoffen, verbunden mit der dazu nötigen Vertrauensbasis und eben einer daran gekoppelten *gewissen* Nähe. Werden diese Erwartungen nicht erfüllt, kann dies

schnell zu Enttäuschung führen, wodurch die innere Spannung der Fachpersonen möglicherweise noch verstärkt wird.

Herrn Kuhn weist darauf hin, dass der Versuch zu einem *Mehr an Nähe* noch von weiteren Faktoren abhängt. Er nennt als Beispiel den *regelgerechten* (vom Amt vorgeschriebenen) Umgang in Bezug auf Sprache und Verständigung, also die Pflicht, bei Adressat*innen, die aufgrund einer Fremdsprache von den jeweiligen Fachpersonen nicht verstanden werden (und umgekehrt), Dolmetscher*innen oder entsprechend sprachlich kundige Fachpersonen, die natürlich in einer Organisation dann auch zur Verfügung stehen müssen, hinzuziehen. Mitunter arbeiten in solchen Konstellationen auch mehrere SPFH-Kolleg*innen als Tandem-Partner*innen gemeinsam an einem Fall, was die Koordination zusätzlich erschwert, aber auch bessere Chancen für eine differenzierte und angemessene Unterstützung eröffnen kann:

> Mitunter „unterstützt [mich] aufgrund von sprachlichen Schwierigkeiten […] ein anderer Kollege […]. An diesem Punkt beginnt die Beziehung zur Familie von Anfang an in großer Entfernung. Der Aufbau einer richtigen Beziehung zur Familie und der Aufbau einer Beziehung hängen hier immer von der Existenz der dritten Person ab. Es ist daher fast unmöglich, echtes Vertrauen zu entwickeln. Ich habe keine hundertprozentige Chance zu wissen, wie viel vom dem, was ich gesagt habe, an die Familie weitergegeben wurde und wie die Familie meine Aussagen angesehen hat. […] [I]ch muss sehr gut mit meinem Kollegen übereinstimmen, der die Sprache kennt, damit wir einige Situationen auf die gleiche Weise bewerten. Andernfalls ist eine Zusammenarbeit nicht möglich." (F2: Herr Kuhn, 87–92)

Herr Kuhn macht auf die Konstellation der Zusammenarbeit zwischen Sprecher*innen mit verschiedenen sprachlichen Kompetenzen bzw. Nicht-Deutsch-Sprecher*innen aufmerksam: Wenn Verständigung nur über Dolmetschung und durch Dritte möglich ist, empfindet Herr Kuhn eine Beziehungsgestaltung aber erheblich erschwert („daher fast unmöglich, echtes Vertrauen zu entwickeln"). Die Distanz („große Entfernung") entsteht für ihn durch sprachliche Barrieren und einem damit verbundenen Kontrollverlust („keine hundertprozentige Chance zu wissen, wie viel vom dem, was ich gesagt habe, an die Familie weitergegeben wurde"). Er hat vor allem den Eindruck, dass er den Vertrauensaufbau nicht mehr selbst regeln kann, sondern von Kolleg*innen abhängig ist („der Aufbau einer richtigen Beziehung hängen hier immer von der Existenz der dritten Person ab").

Herr Kuhn reflektiert die Situation primär individuell und betont vor allem die Limitierung seiner eigenen Handlungsmöglichkeiten. Dabei zeigt er sich aber zugleich *nicht* als ‚Teamspieler', im Gegenteil. Die kollegiale Zusammenarbeit und eine mögliche Mehrsprachigkeit im Team werden von ihm nicht als positive Lösungsperspektive thematisiert. Er berichtet weiter:

> „Es ist nicht möglich, jedes Mal mit einem so 100 Prozent kompatiblen Kollegen zusammenzukommen. In solchen Situationen fühle ich mich unsicher. […] Manchmal verlieren wir viel Zeit und Energie, bis wir unsere multidimensionalen Perspektiven unter einer Überschrift zusammenfassen können. Manchmal macht diese Situation bestehende Probleme noch verwirrender. Im Endeffekt verderben viele Köche den Brei." (F2: Herr Kuhn, 93–100)

Herr Kuhn beschreibt die Unsicherheit, die aus der Zusammenarbeit mit aus seiner Sicht unterschiedlich ‚kompatiblen' Kolleg*innen entsteht. Er betont, dass die Abstimmung mehrerer Perspektiven zeitaufwendig ist und bestehende Probleme verstärken kann. Sprachliche und kommunikative Barrieren werden zwar durch Kolleg*innen teilweise überbrückt, doch die Lösungen sind für ihn nicht vollständig zufriedenstellend und er signalisiert, dass er Kooperation nicht als primäre Strategie zur Problemlösung sieht („Im Endeffekt verderben viele Köche den Brei").

Herr Müller weist in anderer Weise auf Hindernisse hin, die das Vertrauensverhältnis beeinträchtigen können. Er betont die strukturelle Ebene und beschreibt seine Rolle zwischen Jugendamt und Familie als eine Art „Puffer", der zwischen institutionell-organisationalen Vorgaben und den Bedarfen der Adressat*innen vermittelt:

> „Wir sind dann immer der Puffer [...], das schadet natürlich dem Vertrauensverhältnis." (F5: Herr Müller, 74–77)

Seine Aussage macht deutlich, dass Fachpersonen sich oftmals in einer Zwickmühle befinden – einerseits der Loyalität gegenüber dem Jugendamt verpflichtet, andererseits in der Beziehung zur Familie auf Vertrauen und Authentizität angewiesen. Wenn institutionelle Anforderungen nicht transparent oder nachvollziehbar sind, können Fachpersonen schnell in eine delegitimierende Position geraten.

Herr Kuhn definiert seine Rolle in der SPFH über eine bewusste Abgrenzung. Er macht u. a. deutlich, „nicht die Lösung für jedes Problem" sein zu wollen (F2: Herr Kuhn, 49–51), und betont damit eine Haltung, die Nähe begrenzt und

seine Zuständigkeit klar markiert. Gleichzeitig legt er Wert darauf, die Familien zu verstehen, schätzt jedoch sprachliche Barrieren als besonders problematisch ein: Auch mit Dolmetscherinnen oder Kolleginnen bleibt für ihn die Unsicherheit bestehen, „ob wirklich alles so richtig übersetzt ist" (ebd.). Scheitern verortet er weniger im eigenen Handeln, sondern in den Rahmenbedingungen der Verständigung und den damit verbundenen amtlichen Vorgaben. Auffällig ist, dass in seinen Aussagen kaum reflexive Einsicht erkennbar wird – etwa darüber, welche Bedeutung Distanz oder sprachliche Unsicherheit für die Adressat*innen haben könnte. Seine Haltung wirkt dadurch stärker defizitorientiert und weniger selbstkritisch, was seine professionelle Positionierung auf Distanz verfestigt und ihn wenig kooperationsbereit und teamfähig und kaum offen für Mehrsprachigkeit erscheinen lässt.

Herr Müller beschreibt seine Rolle stärker in einer vermittelnden Funktion zwischen den Systemen. Für ihn bedeutet SPFH, Nähe und Distanz in jeder Situation neu auszuhandeln und damit eine Balance zu suchen, die sowohl den Bedürfnissen der Familien als auch den institutionellen Anforderungen gerecht wird. Während Kuhn Distanz vor allem als Schutzstrategie und Ausdruck struktureller Hürden praktiziert, zeigt Müller eine reflektiertere Haltung, in der das Spannungsfeld von Nähe und Distanz bewusst bearbeitet wird. In dieser Gegenüberstellung wird deutlich, wie unterschiedlich Fachpersonen ihre professionelle Rolle in der SPFH verstehen – zwischen einer eher abgrenzenden Professionalität und einer reflektierten Vermittlungsrolle.

In der Zusammenschau der Passagen lässt sich festhalten, dass Nähe und Distanz als zentrale Spannungsfelder in der professionellen Beziehungsgestaltung gelten. Die Fachpersonen sind sich weitgehend einig, dass beides – sowohl Nähe als auch Distanz – notwendig ist und nicht als Gegensätze, sondern als sich ergänzende und relationale Aspekte professionellen Handelns zu verstehen sind. Distanz wird nicht grundsätzlich als negativ bewertet, sondern in bestimmten Kontexten sogar als notwendige Schutzmaßnahme für die Fachpersonen und gegebenenfalls auch für die Adressat*innen oder zur Wahrung professioneller Grenzen betrachtet.

2.4 *Vertrauen* und ihre Subkategorie *Nähe und Distanz* aus Sicht der Adressatinnen

Für die Adressat*innen handelt es bei den Begegnungen mit den Akteur*innen des Hilfesystems – sei es Jugendamt/Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD) oder Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) – in der Regel um sehr ernste und persönliche Themen und nicht selten auch um dramatische Ereignisse, und immer wieder werden auch traumatische Erfahrungen in der je eigenen Biografie bedeutsam. Für Eltern geht es in diesen Kontakten um ihre Kinder und als Mütter und Väter um die Handlungen und Interpretationen zu Sorge und Erziehung. Dabei stehen häufig eigene Versäumnisse, Fehler oder Unzulänglichkeiten mit im Fokus.

Die interviewten Adressatinnen sind diesbezüglich durchaus selbstkritisch. Zugleich reflektieren sie die erhaltene Hilfe meist differenziert und ihre Einschätzungen sind keineswegs einheitlich: Neben deutlicher und harscher Kritik und zurückhaltend formulierter Skepsis finden sich auch positive Rückmeldungen und Hinweise zur Zufriedenheit mit einzelnen Fachpersonen oder dem Hilfesystem insgesamt. Bemerkenswert ist dabei die klare Unterscheidung zwischen verschiedenen Fachpersonen: Eine Homogenisierung der Erfahrungen oder Wahrnehmungen kann *nicht* festgestellt werden.

In der Subkategorie *Nähe und Distanz* zeigt sich aus Sicht der Adressatinnen, dass *Vertrauen* eng mit der Erfahrung von *Nähe* in der ersten Phase der Zusammenarbeit verbunden ist. Den Ausführungen der Interviewten zufolge ist insbesondere die erste Begegnung mit Fachpersonen entscheidend dafür, ob *Vertrauen* überhaupt entstehen kann. Gleichzeitig weisen sie darauf hin, wie schnell durch distanzierte oder bewertende Haltungen *Misstrauen* entstehen kann, das sich negativ auf den gesamten Hilfeverlauf auswirkt.

Frau Klein berichtet, dass sie beim ersten Mal zwar freiwillig, aber mit großer Angst zum Jugendamt gegangen ist. Die distanzierte Haltung ihres ersten Casemanagers hat sie stark verunsichert:

> „Zunächst ging ich freiwillig, aber trotzdem mit großer Angst zum Jugendamt. Mein erster Casemanager sprach sehr distanziert mit mir. Ich wusste nicht, ob ich ihm überhaupt vertrauen konnte. Während unseres Gesprächs stand ich unter sehr ernsthaftem Druck." (A4: Frau Klein, 39–41)

Die Aussage von Frau Klein zeigt, dass „freiwillig" zwar ein aktiver Schritt war, diese Eigeninitiative jedoch durch die „große Angst" überlagert wurde. Statt Sicherheit zu gewinnen, verstärkte die Situation ihre Unsicherheit. Entscheidend ist dabei die Wahrnehmung des Casemanagers: „sprach sehr distanziert mit mir". Dieses Empfinden machte es Frau Klein unmöglich, Vertrauen zu entwickeln – sie betont, dass sie nicht wusste, „ob" sie ihm überhaupt vertrauen könne. Das Gefühl, unter „ernsthaftem Druck" zu stehen, verweist zusätzlich auf eine Atmosphäre, die eher Kontrolle als Unterstützung vermittelte. Nähe, die Grundlage für ein vertrauensvolles Gespräch hätte sein können, blieb so aus. Sie erlebte die Situation insgesamt als belastend.

Auch Frau Kuscher beschreibt eine ambivalente erste Begegnung im Jugendamt. Obwohl sie die Situation anfangs als ‚freundlich' wahrnehmen wollte, war sie sich über die tatsächliche Haltung der Casemanager*innen unsicher:

> „Oder ich wollte glauben, dass sie freundlich zu mir waren. Ich weiß es nicht genau." (A3: Frau Kuscher, 28)

Frau Kuscher weist auf ihre eigene Haltung zu Beginn hin („ich wollte glauben"): Sie versuchte aktiv, die Haltung der Casemanager*innen positiv wahrzunehmen. Sie hoffte, so lässt sich vermuten, dass der Kontakt zum Jugendamt sich für sie als hilfreich erweisen würde. Zugleich zeigt der Nachsatz („Ich weiß es nicht genau"), dass diese Wahrnehmung brüchig war. Damit schwingt auch hier eine Distanz mit, die einen Vertrauensaufbau erschwert.

Im Vergleich der Aussagen zeigt sich, dass der erste Kontakt im Jugendamt für *beide* Adressatinnen unbefriedigend war. Während Frau Klein Distanz und Druck hervorhebt, verweist Frau Kuscher auf ihre Unsicherheit, ob „sie freundlich zu mir waren", vielleicht auch übersetzbar mit ‚wohlwollend' und ‚zugeneigt'.

Beide subjektiven Erfahrungen lassen erahnen, wie fragil der Weg zu einem Vertrauen in dieser frühen Phase ist und wie sehr dies von der erlebten Balance zwischen Signalen in Richtung Nähe oder Distanz abhängt. Im Anschluss an diese ersten Eindrücke *im* Jugendamt erwähnt Frau Kuscher eine Anfangsbegegnung *mit* Sozialpädagogischen Familienhelferinnen, die sie in einer Situation, die sie als für sich als ohnehin besonders schwierig beschreibt, als zusätzliche Belastung empfand:

> „Die beiden Familienhelferinnen, die mit großer, unsicherer, distanzierter Haltung zu mir kamen, sagten, dass mein Baby bei mir in Gefahr sei, ohne mich wirklich zu kennen. Die Tatsache, dass ich persönlich in einer Pflegefamilie aufgewachsen bin und meine Probleme mit meinem Ex-Mann offensichtlich waren, machte mich in ihren Augen automatisch schuldig." (A3: Frau Kuscher, 36–41)

Während Frau Kuscher im Jugendamt noch schwankt, ob dies nun freundlich-positiv ist oder nicht, schildert sie nun ihre Anfangserfahrung mit den beiden Fachpersonen der SPFH („Familienhelferinnen") deutlich negativer und bestimmter. Es ist keine Spur von Zweifel mehr erkennbar. Sie beschreibt deren Auftreten als „unsicher" und „distanziert" beschrieben, und vor allem betont sie, dass sie sich von Beginn an als „schuldig" behandelt fühlte. Auffällig ist, dass nicht ein konkretes Handeln, sondern vor allem ihre Biografie („in einer Pflegefamilie aufgewachsen") und ihre Konflikte mit dem Ex-Mann – so erlebt sie es – als Gründe herangezogen wurden, um Zweifel an ihrer Sorgekompetenz zu äußern. Die Aussage, das Baby sei „in Gefahr", wurde für sie so zu einer ‚Schließung' in Form von Zuschreibung und Abwertung anstatt zu einer ‚Öffnung', über diese ‚Gefahr' nachzudenken, sich die entsprechenden Sachverhalte anzuschauen und gemeinsam Wege zu finden, um sie zu beseitigen.

Hier wird ein Unterschied sichtbar: Bei den Casemanager*innen im Jugendamt stand für Frau Kuscher vor allem die Unsicherheit im Vordergrund, ob ‚Freundlichkeit' tatsächlich vorhanden ist. Im Kontakt mit den Familienhelferinnen hingegen beschreibt sie eine klare Erfahrung von Distanz, verbunden mit Stigmatisierungserfahrungen. Während in der Nachbetrachtung zur Situation im Jugendamt ihre Einschätzung noch von Ambivalenz getragen ist, ist die SPFH-Situation für sie eindeutig: Es dominiert das Gefühl der Schuldzuweisung. Kein guter Beginn, im Gegenteil. Und ihre Beschreibung zum weiteren Verlauf der Hilfe wird dementsprechend zu einer Fortsetzung von Negativ-Erfahrungen:

> „Sie diktierten mir, dass ich mein Kind falsch füttere, dass ich die Schlafzeiten nicht gut einstellen kann […] Sie haben mich wirklich unter Druck gesetzt und mein Leben zu einem Albtraum gemacht." (A3: Frau Kuscher, 43–46)

Mit dem Wort „diktierten" verdeutlicht sie, dass die Ausführungen der Familienhelferinnen nicht als Unterstützung, sondern als autoritäre Vorschriften wahrgenommen wurden. Es ging – so erlebte Frau Kuscher dies – nicht um gemeinsame Aushandlung oder Beratung, sondern um einseitige Belehrung. Die Kritik

an alltäglichen Handlungen wie Ernährung („falsch füttere") oder Regulierung von Schlafzeiten („nicht gut einstellen") wird von Frau Kuscher als herabsetzend empfunden. Entscheidend ist der subjektive Eindruck, sich von den Helferinnen nicht gestärkt zu fühlen, vielmehr haben sie ihr eigenes Leben „zu einem Albtraum gemacht".

Im Vergleich zum vorherigen Zitat, in dem sie bereits eine vorschnelle Schuldzuschreibung schilderte, wird hier sichtbar, wie sich im Hilfeverlauf dieses Muster in den alltäglichen Interaktionen fortsetzte. Aus der erlebten Distanz entwickelte sich für Frau Kuscher eine Beziehung, die nicht von allmählich entstehender Nähe und Unterstützung gekennzeichnet war, sondern (im Gegenteil) von Kontrolle, Kritik und Druck. Die Familienhelferinnen trugen – so ihre Beschreibung – nicht zur Entlastung bei, sondern verstärkten die Unsicherheit und Belastung. Das bereits Schwierige wurde durch Jugendamt und SPFH noch schwieriger gemacht.

In der nächsten Passage beschreibt Frau Kul zunächst ähnliche Erfahrungen, die ich hier deshalb nicht wiederhole. Ihre Schilderungen sind eingangs von einem deutlich vorwurfsvollen Ton gekennzeichnet. Besonders belastend empfand sie die „voreingenommene distanzierte Haltung" des Jugendamts (A1: Frau Kul, 55–58). Sie führt aus, dass schulische Vorwürfe ungeprüft übernommen wurden und sie ohne Möglichkeit zur Stellungnahme als „schuldig" galt. Dieses einseitige Vorgehen verstärkte bei ihr Misstrauen und Angst. Nach dieser negativen Erfahrung begegnete sie – so ihre Beschreibung – auch der Familienhelferin zurückhaltend und voller Sorge, ob gar eine Inobhutnahme des eigenen Kindes drohen könnte. Überraschend wendet sich ihr Bild jedoch im weiteren Verlauf:

> „Jetzt vertrauen wir ihr in jeder Hinsicht […]. [W]ir erzählen ihr wirklich alles." (A1: Frau Kul, 81–94)

Mit dieser Aussage hebt Frau Kul den deutlichen Unterschied hervor, den sie zwischen Jugendamt und Familienhelferin erlebte. Das Wort „in jeder Hinsicht" verdeutlicht, dass Vertrauen hier nicht nur punktuell, sondern umfassend entstand. Ihre Betonung, dass sie selbst und ihre Kinder („wir") der Helferin „wirklich alles" anvertrauen können, zeigt, wie stark Nähe, Offenheit und Dialog mittlerweile empfunden werden und die anfängliche Angst überwinden konnten. Die von Frau Kul beschriebene Vertrauensbasis gegenüber der Familienhelferin wird in einer weiteren Aussage noch deutlicher hervorgehoben:

> „Sie gibt uns nicht das Gefühl, dass sie vom Jugendamt ist." (A1: Frau Kul, 127–131)

Diese Formulierung macht klar, dass Vertrauen für Frau Kul gerade darin begründet liegt, dass die Familienhelferin sich bewusst von der als autoritär und distanziert erlebten Institution Jugendamt unterscheidet. Die Helferin erzeugte, so die Beschreibung von Fau Kul, nicht den Eindruck, eine Kontrollinstanz zu sein, sondern vermittelte den Versuch, Nähe aufbauen zu wollen und eine tatsächliche Unterstützung anzubieten. Das „nicht das Gefühl geben" verweist darauf, dass es weniger um formale Zuständigkeiten ging, sondern um die Haltung, die im direkten Kontakt für Frau Kul spürbar war. Während die Distanz des Jugendamts Misstrauen und Angst hervorrief, konnte durch den erfahrbaren Weg zur Nähe der Familienhelferin ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden, das über reine Fachlichkeit hinausging und den Weg für offene Kommunikation öffnete.

Die zuvor beschriebene positive Erfahrung mit der Familienhelferin kontrastiert stark mit Frau Kuls genereller Wahrnehmung des Jugendamts. Trotz der entstehenden Vertrauensbasis mit der Fachperson der SPFH bleibt ihre Sicht auf das Jugendamt bestimmt von Skepsis und Distanz.

> „Ich habe noch nie etwas Gutes über das Jugendamt gehört", und betont, dass dort Eltern kaum Gehör finden. Der Wunsch nach Mitspracherecht und „menschenwürdiger" Kommunikation zieht sich durch ihre Aussagen. (A1: Frau Kul, 185–194)

Die Distanz, die Frau Kul gegenüber dem Jugendamt erlebt, kann nicht nur als emotionale oder räumliche Entfernung interpretiert werden, sondern auch als Ausdruck von Misstrauen, Autorität und fehlender Partizipation. Das „kaum Gehör finden" zeigt, dass sie sich systematisch ausgeschlossen fühlt, während ihr Wunsch nach Mitspracherecht und menschenwürdiger Kommunikation verdeutlicht, dass Nähe für sie immer mit respektvollem Umgang, Beteiligung und tatsächlicher Berücksichtigung ihrer Perspektive verbunden ist. Vertrauen und Kooperation entstehen nicht allein durch formale Präsenz, sondern nur durch echte Dialogbereitschaft und Anerkennung der Elternperspektive.

Auch Frau Elimu berichtet von einer tief verwurzelten Skepsis gegenüber dem Jugendamt, die sich über viele Jahre hinweg entwickelt und verfestigt hat. Sie schildert, dass ihre Geschichte mit dem Jugendamt

> „so alt ist, dass ich fast 60 Prozent der dort arbeitenden Menschen kenne“ (A2: Frau Elimu, 14).

Sie beschreibt die Beziehung als dauerhaft belastet:

> „Meine Beziehung war und ist nie gut und vertrauenswürdig mit dem Jugendamt.“ (A2: Frau Elimu, 34)

Diese Aussagen verdeutlichen, dass Distanz nicht nur in einzelnen Begegnungen erlebt wird, sondern sich als langjähriges Misstrauen gegenüber der Institution etabliert hat. Die Angabe, einen Großteil der Mitarbeitenden „zu kennen“, verdeutlicht, dass ihre Erfahrungen über Jahre hinweg gesammelt wurden und ihr Vertrauen in die Institution nicht größer geworden ist. Frau Elimu macht als ‚Erfahrungsexpertin‘ deutlich, dass Distanz hier weniger eine Frage persönlicher Kontakte, sondern eine systemische Erfahrung von Misstrauen und fehlender Vertrauenswürdigkeit ist.

Frau Elimu schildert darüber hinaus die Dynamik der häufig wechselnden Fachpersonen:

> „Seitdem ich mit dem Jugendamt zu tun habe, ist immer jemand gekommen und jemand ist gegangen.“ (A2: Frau Elimu, 43)

Ein ständiger Personalwechsel erschwert das Vertrauen. Kontinuität fehlt, und damit auch die Möglichkeit, stabile Beziehungen aufzubauen. Die stets wiederkehrende Distanzempfindung wird durch die Fluktuation der Mitarbeitenden verstärkt, sodass sich Frau Elimu fortlaufend nicht unterstützt fühlt.

Sie kommentiert zudem die Wirkung einzelner Familienhelfer*innen auf ihr Leben:

> „Einige von den Familienhelfern haben keinen Einfluss auf unser Leben gehabt, sodass ich mich heute nicht einmal an ihre Namen erinnern kann. Sie haben uns einfach so besucht. Wir hatten langweilige Gespräche. Mit ihrer Anwesenheit hat sich in unserem Leben nichts positiv verändert.“ (A2: Frau Elimu, 107)

Distanz wird nicht nur emotional, sondern auch praktisch erfahren. Die Besuche der Familienhelfer*innen hatten für Frau Elimu keinen spürbaren Nutzen und wirkten passiv und oberflächlich. Die Aussage, sie könne sich nicht einmal an die Namen erinnern, unterstreicht, dass die Fachpersonen für sie nie Bezugspersonen darstellten, sondern eher als wiederkehrende, aber inhaltsleere Instanzen wahrgenommen wurden. Trotz der oft distanzierten und wenig hilfreichen Erfahrungen

mit vorherigen Fachpersonen berichtet Frau Elimu aber auch über Kontakte von extremer Nähe, die jedoch ambivalente Wirkungen hatten:

> „Mit einigen von ihnen haben wir sehr enge Beziehungen geknüpft und sind fast wie Freunde geworden. Wir haben zusammen gegessen und hatten eine gute Zeit." (A2: Frau Elimu, 108)

Nähe wird von Frau Elimu grundsätzlich als positiv wahrgenommen. Gemeinsame Aktivitäten und ein freundschaftlicher Umgang führten zu einem Gefühl der Vertrautheit. Allerdings wird bereits angedeutet, dass solche Nähe auch Grenzen hat: Sie löst nicht automatisch konstruktive Unterstützung aus, sondern kann die professionellen Ziele in den Hintergrund rücken.

> „Aufgrund dieser extremen Nähe konnten wir die anvisierten Dinge jedoch nicht erreichen. Sie kamen oft zu spät und gingen früh." (A2: Frau Elimu, 109)

Eine zu enge persönliche Bindung, kombiniert mit fehlender Professionalität, kann die Wirksamkeit der Hilfe einschränken. Frau Elimu erlebt die Nähe zwar emotional als angenehm, gleichzeitig bleibt der praktische Nutzen aus und die Zielerreichung wird offenbar behindert. Die Aussagen verdeutlichen das Spannungsfeld von Nähe: Sie kann Vertrauen erzeugen, aber ohne klare Struktur und Verlässlichkeit in der Aufgabenbearbeitung wird sie kontraproduktiv. Das Fehlen einer klaren Grenze zwischen professioneller Unterstützung und persönlicher Nähe führte für Frau Elimu zu einem Durcheinander, das sich negativ auf die Zusammenarbeit auswirkte. Im Gegensatz dazu stellt sie die aktuelle Familienhelferin als eine „wirklich andere" Fachperson dar, die durch ihre Zuverlässigkeit, Aufgabenorientierung und das Fehlen von Vorurteilen positiv auffällt.

> „Die jetzige Familienhelferin ist wirklich anders und auch eine Ausnahme. Ich habe sie nicht einen Tag zu spät kommen sehen. Nur unsere Probleme stehen bei den Gesprächen im Vordergrund." (A2: Frau Elimu, 110)

Gerade diese Worte von Frau Elimu zeigen, wie stark Verlässlichkeit und Pünktlichkeit für sie mit Professionalität verbunden sind. In ihrer Darstellung wird deutlich, dass die Helferin nicht durch private Nähe oder eine Art freundschaftliches Verhältnis Vertrauen aufbaut, sondern durch konsequentes Einhalten von Terminen und die klare Fokussierung auf ihre Probleme. Die Rede von der „Ausnahme" verweist zugleich auf eine implizite Kritik: ‚Positive' Erfahrungen sind für Frau Elimu nicht selbstverständlich, sondern heben sich deutlich von früheren Begegnungen ab, und zwar sowohl in Bezug auf das Jugendamt als auch auf die

SPFH. In der aktuellen Beziehung erfährt sie eine Form von Unterstützung, in der persönliche Nähe und professionelle Zielorientierung nicht im Widerspruch stehen, sondern durch das konstante und zielgerichtete Handeln der Helferin produktiv zusammenwirken. Die aktuelle Familienhelferin zeichnet sich nicht nur durch Pünktlichkeit und eine Fokussierung auf die Lösung von Problemen aus, sondern sie schafft auch – so die Bewertung ihrer Adressatin Frau Elimu – eine professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz, die gelingendere Verhältnisse möglich machen:

> „Es gelang ihr [der sozialpädagogischen Familienhelferin; B.L.] eine sehr enge Beziehung zu den Kindern aufzubauen. Die Kinder verbringen gerne Zeit mit ihr. Um ihretwillen gehen die Kinder wieder regelmäßig zur Schule. Sie schafft es, sich genug zu distanzieren und mit uns sachlich zu reden." (A2: Frau Elimu, 111–113)

Dieses Zitat verdeutlicht, dass die Fachperson Nähe nicht als ‚freundschaftliche Überidentifikation' interpretiert, sondern dass sie zielgerichtet und konstruktiv nah bezogen ist. Die Kinder profitieren von ihrer Zugewandtheit, gleichzeitig bleibt sie in der Interaktion mit den Eltern sachlich und professionell. Die Fähigkeit, Nähe gezielt zu nutzen und gleichzeitig Distanz zu wahren, wird hier als zentraler Erfolgsfaktor beschrieben.

> „Sie ist die einzige Person, vor der ich großen Respekt habe. Sie ist wirklich anders. Manchmal ist sie sogar schwer und hartnäckig. Weil ich nicht so daran gewöhnt bin. Aber dank ihr ändern sich einige Dinge in unserem Leben wirklich positiv." (A2: Frau Elimu, 114–116)

Frau Elimu betont die Einzigartigkeit und Verlässlichkeit der aktuellen Fachperson. Respekt entsteht durch konsequentes, hartnäckiges Vorgehen und die klare Fokussierung auf die Ziele der Hilfe. Gleichzeitig zeigt das Zitat, dass positive Veränderungen erst dann möglich sind, wenn Nähe und Distanz in der professionellen Beziehung bewusst austariert werden. Die Adressatin erkennt, dass diese Mischung aus sachlicher Distanz und einfühlsamer Nähe Vertrauen erzeugt und nachhaltige Unterstützung ermöglicht.

Im Unterschied zu Frau Elimu, die bereits seit vielen Jahren Erfahrungen mit dem Hilfesystem gesammelt hat und deren Beziehungen zu Fachpersonen – bis auf die aktuelle Ausnahme – von Schwierigkeiten und Misstrauen geprägt waren, berichtet Frau Esada von einer positiven Begegnung mit Fachpersonen von Anfang an:

> „Sie besuchten uns beim Heim[58], wo wir wohnten. Ich erinnere mich sehr gut an diesen Tag. Dieser Tag war ein wunderschöner Tag und ich wurde an diesem Tag 27 Jahre alt (lacht). Wir kamen mit meinen drei Brüdern und Neffen sowie meiner Mutter und meinem Vater aus dem Iran nach Deutschland." (A5: Frau Esada, 16–18)

Der Besuch des Jugendamts ist für Frau Esada mit positiven Emotionen und familiärer Nähe verknüpft ist. Anders als bei Frau Elimu entsteht kein Gefühl von Druck oder Kontrolle; stattdessen wird der Tag als freudvoll und erinnerungswürdig erlebt. Besonders die Erwähnung ihres Geburtstags und der Anwesenheit ihrer ganzen Familie unterstreicht, dass die Fachpersonen in einer respektvollen und wertschätzenden Weise auftraten. Sie beschreibt, dass ihre Familie zu diesem Zeitpunkt noch nicht wusste, warum das Jugendamt sie aufsuchte:

> „Heute verstehe ich, warum Jugendamt zu uns gekommen ist. Weil sie im Heim feststellten, dass mein Neffe nicht unser Bruder war. Also wollten sie sicher sein, ob wir die Wahrheit sagten oder nicht." (A5: Frau Esada, 19–21)

Hier verdeutlicht Frau Esada, dass sie die Motivation des Jugendamts nachträglich nachvollziehen kann. Anders als bei Frau Elimu wird das Handeln nicht als willkürlich oder bedrohlich empfunden, sondern als sachlich begründet und nachvollziehbar. Die Fachpersonen übernehmen eine prüfende, aber faire Rolle, die von Frau Esada als gerecht wahrgenommen wird.

> „Die ganze Familie war an diesem Tag anwesend, als das Jugendamt mit einem Familienhelfer uns besuchte. Wir haben alle an diesem Tag zusammen gegessen. Sie näherten sich uns sehr tolerant und vertraulich. Wir waren ehrlich gesagt erstaunt und verlegen, dass sie so nett zu uns waren." (A5: Frau Esada, 22–23)

Hier wird deutlich, dass die Nähe und die wertschätzende Haltung der Fachpersonen positiv erlebt wurde. Das gemeinsame Essen und die offene, respektvolle Begegnung vermittelten ein Gefühl von Vertrauen und Toleranz, das den formalen Charakter der Behörde aufbrach. Die familiäre Atmosphäre hebt sich klar von

58 Mit „Heim" ist eine Unterkunftsform für Menschen mit Fluchterfahrung gemeint – etwa eine Erstaufnahmeeinrichtung oder ein Übergangswohnheim (z. B. Gemeinschaftsunterkunft). Neu in Deutschland angekommene Personen werden hier zunächst untergebracht, häufig bis zur Entscheidung über ihr Asylverfahren. Rechtlich werden solche Einrichtungen je nach Bundesland als *Aufnahmeeinrichtungen, Landeserstaufnahmeeinrichtungen* (LEA) oder Ankunftszentren bezeichnet.

den Erfahrungen anderer Adressat*innen ab, die von Distanz und Misstrauen berichteten. Frau Esada erkennt jedoch im weiteren Verlauf, dass das Jugendamt nicht von allen in gleicher Weise geschätzt wird. Sie sagt:

> „Im Laufe der Zeit haben wir gehört, dass das Jugendamt keine Institution ist, die von allen sehr geschätzt wird. Trotzdem war ein großes Glück für uns, mit dem Jugendamt zusammenzuarbeiten." (A5: Frau Esada, 38–39)

Dieses abschließende Zitat fasst zusammen, dass Frau Esada und ihre Familie trotz negativer gesellschaftlicher Wahrnehmungen des Jugendamts eine positive Erfahrung gemacht haben. Die Kombination aus professioneller Sachlichkeit und menschlicher Nähe führte dazu, dass das Jugendamt für sie eine unterstützende und vertrauensvolle Institution wurde, die tatsächlich zur Lösung ihrer familiären Herausforderungen beitrug.

2.5 Theoretisch-reflektierende Zusammenfassung aus den Interviews zu *Vertrauen, Nähe und Distanz*

*Die Casemanager*innen:*

Das Spannungsfeld von Nähe und Distanz wird von allen befragten Casemanager*innen als zentrale Dimension professioneller Beziehungsgestaltung in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) hervorgehoben. Gemeinsam ist den Interviews die Betonung, dass Vertrauen die unverzichtbare Grundlage einer gelingenden Zusammenarbeit darstellt. So wird Vertrauen als „Grundstein" (C1: Frau Nelken, 75) oder als „Grundvoraussetzung für eine gelingende Zusammenarbeit" (C2: Frau Adam, 76–77) bezeichnet. Nähe erscheint dabei nicht allein als emotionale Haltung, sondern als strategische Voraussetzung für sozialpädagogisches Handeln, das Familien erreicht und zur Kooperation befähigt. Dieser Zusammenhang zwischen Nähe, Vertrauen und Kooperation wird auch in der fachwissenschaftlichen Literatur hervorgehoben: Nähe dient dem Aufbau von Vertrauen, das als Basis für professionelle Beziehungen und wirksame Unterstützung gilt (vgl. Gaus/Drieschner 2011, S. 24). Nähe ist dabei nicht mit unreflektierter Vertrautheit gleichzusetzen, sondern umfasst bewusst gesteuerte Interaktionen, die Sicherheit und Offenheit bei den Adressat*innen ermöglichen sollen (vgl. Drieschner 2011, S. 119).

Gleichzeitig treten Unterschiede in der Deutung hervor: Frau Nelken beschreibt Vertrauen und Wertschätzung (C1: 18–22) fast selbstverständlich als Teil ihrer

Haltung und vermeidet dabei die Thematisierung institutioneller Mängel und Hindernisse. Ihre Positionierung entspricht einem stark affirmativen Verständnis von Anerkennung im Sinne Honneths (1992). Auffällig ist ihre Zurückhaltung in Bezug auf institutionelle Probleme, was auf eine Strategie des Selbstschutzes oder eine Loyalität gegenüber der Organisation hindeuten kann.

Frau Adam macht darauf aufmerksam, dass Vertrauensbildung oft nicht gelingt, keineswegs geradlinig und ohne innere Widersprüche verläuft, da sie immer auch mit Kontrollmechanismen und einem Nicht-Vertrauen gegenüber den Familien verbunden ist. Frau Adam betont zudem stärker die Grenzen von Vertrauensbildung durch Zeitdruck, Fallzahlen und strukturelle Rahmenbedingungen (C2: 216–221). Distanz wird von ihr darüber hinaus nicht als professionelle Ressource, sondern als Ergebnis organisatorischer Bedingungen beschrieben – das „sterile" Jugendamt verhindert zunächst Nähe (C2: 61–62).

Herr Reiner ergänzt diese strukturelle Perspektive, indem er auf die Reduktion von Arbeit auf akute Krisen verweist, was präventive Vertrauensarbeit erschwert (C4: 245–249). Seine Darstellung verweist auf die Spannung zwischen normativem Anspruch und institutioneller Realität (vgl. Oevermann 1996).

Herr Putz schließlich lenkt den Blick auf die vorstrukturierten Bilder von Familien: Defizitorientierte Vorberichte erzeugen bereits vor dem ersten Kontakt eine „spürbare Distanz" (C5: 40–44). Damit verweist er auf institutionell verfestigte Wahrnehmungsraster, die an Bourdieus (1992) Konzept der symbolischen Macht erinnern.

Gemeinsamkeiten und Unterschiede lassen sich somit klar benennen: *Gemeinsam*: Alle Interviewten sehen Vertrauen als Schlüssel und nehmen Distanz als unvermeidliche, aber ambivalente Größe mit ‚positiven' und ‚negativen' Funktionen[59] wahr. *Unterschiedlich*: Die Deutungen reichen von einer affirmativen Betonung von Anerkennung (Frau Nelken) über eine problemorientierte Darstellung struktureller Überlastung (Frau Adam, Herr Reiner) bis hin zur kritischen Reflexion institutioneller Vorurteilstradierungen (Herr Putz).

59 Als positive Funktionen werden z. B. Wahrung professioneller Grenzen und Selbstschutz der Fachpersonen genannt, als negative Funktionen z. B. die Erschwerung oder gar Verhinderung von Vertrauen und Nähe.

Auffällig ist, dass strukturelle Probleme von den meisten zwar benannt, aber nicht konsequent als institutionelle Verantwortung markiert werden. Belastungen werden teilweise individualisiert („es bleibt nicht die Zeit") statt kollektiv verortet. Diese Verschiebung verweist auf eine institutionelle Tabuisierung struktureller Kritik, die im Fachdiskurs bereits thematisiert wurde (vgl. Dewe/Otto 2011).

Insgesamt zeigt sich, dass Nähe und Distanz nicht als Gegensätze, sondern als relationale, kontextabhängige Größen verstanden werden müssen (vgl. Schäfer 2018). Die Interviews machen deutlich, dass die Fachpersonen des Casemanagements zwar das theoretische Verständnis von Balance zwischen Nähe und Distanz teilen, ihre praktische Umsetzung jedoch vielfach durch institutionelle Rahmenbedingungen begrenzt wird: Zeitdruck, hohe Fallzahlen, strukturelle Vorgaben und vorstrukturierte Deutungsmuster erschweren es, Nähe aktiv herzustellen und Vertrauen kontinuierlich aufzubauen. Frau Nelken gibt an, Nähe durch Anerkennung umzusetzen, während Frau Adam und Herr Reiner erleben, dass Distanz häufig weniger eine bewusste Strategie als ein Ergebnis organisatorischer Zwänge ist. Herr Putz weist darauf hin, dass vorgefertigte Berichte über Familien bereits vor dem ersten Kontakt Distanz erzeugen.

Professionelles Handeln in der SPFH bedeutet demnach nicht nur, Nähe und Distanz bewusst zu steuern, sondern auch, unter realen Bedingungen zu entscheiden, wo und in welchem Umfang dies überhaupt möglich ist. Theorie und fachliche Leitlinien bieten einen Orientierungsrahmen, doch die Interviews verdeutlichen, dass die Realisierung in der Praxis häufig erheblich begrenzt ist und die Fachpersonen dies oft auch sehen. Sie scheinen beständig zwischen einem fachbezogenen Selbstanspruch und struktureller Realität zu vermitteln, ohne aber die institutionell-organisationalen Probleme so zu benennen und zu kritisieren, dass der Eindruck einer tatsächlichen Veränderungsperspektive entsteht.

*Die Sozialpädagogischen Familienhelfer*innen:*

Auch alle interviewten Familienhelfer*innen betonen, dass Vertrauen die unverzichtbare Grundlage gelingender Zusammenarbeit ist (vgl. z. B. F3: Frau Tischler, 59–70). Dieses Vertrauen wird stets in Verbindung mit dem Spannungsfeld von Nähe und Distanz reflektiert, welches sie als dynamisch und kontextabhängig beschreiben. Gemeinsam ist allen die Einsicht, dass Nähe notwendig ist, um eine tragfähige Beziehung aufzubauen, aber Distanz ebenso wichtig bleibt, um Abhän-

gigkeiten und Rollenkonfusionen zu vermeiden (vgl. F1: Frau Sommer, 36–38; F4: Herr Keller, 136–137).

Frau Tischler (F3: 86–106) hebt hervor, dass Ängste und Misstrauen – etwa bei Gewaltkonstellationen – Vertrauen erschweren. Sie beschreibt ihre Haltung als geduldig, respektvoll und nicht-druckausübend. Zugleich betont sie, dass Selbstständigkeit und Unabhängigkeit der Adressat*innen zentrale Ziele ihrer Arbeit sind (F3: 55–56).

Frau Sommer (F1: 49–55; 109–120) wiederum betont die Notwendigkeit klarer Abgrenzungen. Sie warnt davor, dass Adressat*innen Fachpersonen als „Mutter- oder Vaterersatz" betrachten könnten (F1: 36–38). Eine Überidentifikation führe zur Gefahr der „Retterinnenrolle", wodurch Selbstständigkeit blockiert werde. Gleichzeitig macht sie auf die Ambivalenzen bei den Adressatinnen aufmerksam, die sich Nähe und Distanz oft gleichzeitig wünschen.

Herr Keller (F4: 136–137) formuliert ähnlich, dass eine zu starke Nähe problematisch wird, wenn die Beziehung in eine „freundschaftliche Ebene" kippt. Für ihn ist daher Distanz ein Schutz, um Professionalität zu wahren.

Herr Kuhn (F2: 49–51, 19–22, 87–88) grenzt sich ebenfalls gegen ein Übermaß an Nähe ab, indem er betont, dass Fachpersonen nicht für die Lösung aller Probleme zuständig seien. Er verweist zudem auf die Gefahr, dass unzureichende Abgrenzung zu Abhängigkeit führen kann, die bei einem Fachkraftwechsel erhebliche Probleme verursacht. Besonders hebt er kommunikative Barrieren hervor, wie die Notwendigkeit von Dolmetschung, die Nähe erschwert und Distanz verstärkt.

Herr Müller (F5: 74–77) beschreibt seine Rolle in der SPFH als „Puffer" zwischen Jugendamt und Familie. Er erkennt Nähe als Grundlage für Vertrauen an, sieht sich jedoch durch institutionelle Vorgaben in einem Loyalitätskonflikt, der das Vertrauensverhältnis beeinträchtigen kann. Seine Beschreibung des Bemühens um Vertrauensaufbau (F5: 55) – Schritt für Schritt, ‚dieses alleine durch die Adressatin', ‚dieses gemeinsam mit mir als Familienhelfer' –, erinnert an die Theorieskizze von Fritz Schütze (vgl. Schütze 1992): Sie zeigt einen Versuch der Balance zwischen der Ermunterung zur Selbsttätigkeit, um das Zutrauen in die je eigenen Kräfte nicht zu verlieren, sondern zu fördern und Selbstwirksamkeit

erlebbar zu machen, *und* praktischer Unterstützung, ohne aber zu ‚überziehen' und erlernte Hilflosigkeiten zu bestätigen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen: *Gemeinsamkeiten*: Alle interviewten Fachpersonen der SPFH verstehen Vertrauen als Grundlage ihrer Arbeit, sehen Nähe als notwendig für Beziehungsgestaltung und betonen Hilfe zur Selbsthilfe als übergeordnetes Ziel. Distanz wird von allen als notwendiges Korrektiv gesehen, um Abhängigkeit zu vermeiden. *Unterschiede*: Frau Tischler fokussiert stärker auf Geduld und das vorsichtige Auflösen von Ängsten, Frau Sommer und Herr Keller betonen klare Abgrenzungen und warnen vor Überidentifikation, während Herr Kuhn und Herr Müller insbesondere Rahmenbedingungen (Fremdsprachigkeit von Adressat*innen und Dolmetschung durch Dritte, institutionell-organisationale Vorgaben und entsprechende Rollenerwartungen) als Ursache für Distanz reflektieren.

Bezogen auf den Fachdiskurs lässt sich diese Vielfalt an Perspektiven mit dem Konzept der *relationalen Professionalität* verbinden (Thiersch 2014), das Nähe und Distanz nicht als Gegensätze, sondern als wechselseitig aufeinander bezogene Elemente beschreibt. Vertrauen entsteht dabei in einem Spannungsfeld bzw. Spannungsverhältnis (vgl. z. B. Thiersch 2019, S. 48) zwischen persönlichen Bedürfnissen der Familien, professioneller Selbstbegrenzung der Fachpersonen und strukturellen Rahmenbedingungen.

Die Adressatinnen:

Die Erfahrungen der Adressatinnen verdeutlichen, dass Vertrauen in der SPFH und im Kontakt mit dem Jugendamt bereits in der frühen Phase der Zusammenarbeit entsteht oder scheitert. Besonders die erste Begegnung wirkt richtungsweisend:

Frau Klein (A4: 39–41) schildert, dass die distanzierte Haltung ihres ersten Casemanagers im Jugendamt ihre große Angst verstärkte und Vertrauensbildung behinderte. Auch Frau Kuscher (A3: 28) beschreibt im Jugendamt ambivalente Eindrücke, da sie zwar „Freundlichkeit" wahrnehmen wollte, diese aber unsicher blieb. Später erlebt sie die Familienhelferinnen in der SPFH (A3: 36–46) als noch belastender: distanziert, unsicher, mit vorschnellen Schuldzuschreibungen und autoritärem Verhalten, das ihre Kompetenz als Mutter nicht unterstützte und zu entwickeln suchte, sondern wiederholt völlig in Frage stellte. Im Vergleich dazu

hebt Frau Kul (A1: 55–94; 127–131; 185–194) den Kontrast zwischen Jugendamt und Familienhelferin hervor: Während sie das Jugendamt als voreingenommen, distanziert und schuldbelastend beschreibt, konnte sie mit der Familienhelferin Vertrauen „in jeder Hinsicht" entwickeln. Entscheidend war, dass diese ihr ‚nicht das Gefühl gab, vom Jugendamt zu sein' – Nähe wurde also über Abgrenzung zur Kontrollinstanz möglich. Diese Aussage verweist auf eine strukturell bedingte Begrenzung der Nähe, wie sie in institutionellen (amtlichen/behördlichen) Kontexten häufig zu beobachten ist. Gleichzeitig wirkt ihre Erkenntnis zum Unterschied zwischen Jugendamt und SPFH auf sie auch beruhigend und stabilisierend, da sie die Position der Helferin einordnen kann.

Auch Frau Elimu (A2: 14, 34, 43, 107–116) berichtet von einer skeptisch-problematischen Beziehung zum Jugendamt, die durch ständige Personalwechsel und distanzierte Kommunikation verstärkt wurde. Ihre Erfahrung ist überaus langjährig, und dadurch entwickelt sie im Laufe der Zeit eine erfahrungsgesättigte Expertise. Zugleich zeigt ihr Beispiel, dass mit der SPFH in der eigenen Wohnung ‚Nähe' auch ambivalente Wirkungen haben kann: Manche Familienhelfer*innen blieben bedeutungslos und distanziert, andere entwickelten fast freundschaftliche Beziehungen, die jedoch nicht mit Bemühungen zur Problemlösung und einer Wirksamkeit der Hilfe verbunden war. Erst mit ihrer aktuellen Familienhelferin (A2: 110–113) gelingt offenbar eine professionelle Balance: Nähe zu den Kindern, verlässliche Struktur, sachliche Distanz in Gesprächen mit den Eltern – eine Kombination, die für Frau Elimu nachhaltiges Vertrauen und Respekt begründet. Diese Form der Distanz – heute in der Fachliteratur mit dem oft verwendeten Begriff der *professionellen* Distanz beschrieben (vgl. z. B. Thiersch 2019, S. 51) – zeigt sich (hier aus der Perspektive der Adressatin Frau Elimu bei ‚ihrer' neuen Familienhelferin) als zentrale Dimension des Handelns.

Im Unterschied dazu schildert Frau Esada (A5: 16–23; 38–39) bereits im erstmaligen Kontakt mit einer Fachperson des Jugendamts und einer Fachperson der SPFH eine durchweg positive Erfahrung. Der gemeinsame Besuch am Geburtstag, das respektvolle Auftreten und das gemeinsame Essen mit der gesamten Familie wurden als zugewandt-kommunikativ und vertrauensvoll erfahren. So hatte Frau Esada und ihre Familie Vertreter*innen von Behörden bzw. Ämtern und entsprechend offiziell Beauftragte noch nie erlebt. Für sie entstand Nähe nicht durch Abgrenzung, sondern durch eine wertschätzende und transparente

Haltung der Institution. Auch hier zeigt sich, dass Nähe auch durch Ämter nicht per se problematisch ist, sondern – bei gleichzeitiger Wahrung professioneller Klarheit und der Anerkennung von Lebenslagen und Bewältigungsprozessen der Adressat*innen – den Zugang zu belasteten Situationen erleichtern kann (vgl. Gahleitner 2017, S. 46 f.).

Die Ergebnisse zeigen, dass Nähe und Distanz von den Adressatinnen nicht nur als emotionale Erfahrung, sondern auch als Ausdruck institutionell-organisationaler Positionen (Jugendamt, SPFH) interpretiert werden. Distanz wird vor allem dort als belastend erlebt, wo sie mit autoritärer Kontrolle, einseitiger Schuldzuschreibung, fehlender Partizipation und mangelndem Interesse an Beweggründen und Lebenslagen verbunden ist (A1, A2, A3, A4). Nähe wird als vertrauensbildend wahrgenommen, wenn sie durch taktvollen Respekt, wertschätzende Anerkennung und dialogische Kommunikation gestaltet wird (A1, A2, A5).

Gleichzeitig wird deutlich, dass Nähe nicht grenzenlos sein darf: Eine überfreundschaftliche Beziehung ohne Professionalität verliert ihre Wirksamkeit (A2). Entscheidend ist vielmehr die Balance von Nähe und funktionaler Distanz, die Vertrauen ermöglicht und zugleich die Ziele der Hilfe wahrt. Dieses Verständnis spielt auch im Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nach Thiersch eine entscheidende Rolle (vgl. Grunwald/Thiersch 2015, S. 934 ff.): Professionelle Beziehungen können gelingen, wenn sie subjektive Erfahrungen ernst nehmen, Partizipation ermöglichen und Nähe sowie Distanz bewusst austarieren.

3 Hauptkategorie: *Barrieren*

Auch die zweite Hauptkategorie *Barrieren* wurde im Rahmen der inhaltlich-strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz sowohl deduktiv angelegt als auch aus dem Textmaterial induktiv herausgearbeitet. Zum einen wurde sie durch den Interviewleitfaden evoziert, in dem gezielt nach Barrieren in der Zusammenarbeit gefragt wurde (deduktives Vorgehen). Zum anderen zeigte sich im Verlauf der Auswertung, dass auch in anderen thematischen Kontexten ‚barrierenähnliche' Konfigurationen wiederholt von den Interviewten ausdrücklich, aber auch verdeckt oder nur angedeutet beschrieben wurden. Diese inhaltliche Untermauerung und Verdichtung führte in der Analyse zu einer differenzierenden Betrachtung und zur induktiven Erweiterung der Hauptkategorie.

Innerhalb dieser Hauptkategorie kristallisierte sich insbesondere die Subkategorie *Rassismus/Diskriminierung* als bedeutsam heraus. Sie wurde sowohl von Fachpersonen als auch von Adressatinnen explizit und implizit thematisiert und mit konkreten Beispielen unterbaut. Dabei wird deutlich, dass sprachliche, kulturelle sowie sozioökonomische Unterschiede häufig als Ausgangspunkt für Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit beschrieben werden. In mehreren Interviews wurde betont, dass bereits der Beginn der Zusammenarbeit unter diesen Verhältnissen erschwert sei.

Die Subkategorie *Rassismus/Diskriminierung*[60] verweist somit auf grundlegende Herausforderungen im pluriformen, transkulturellen und mehrsprachigen Kontext Sozialpädagogischer Familienhilfe. Während die Interviewten aller Kohorten

60 Für den Begriff Rassismus gehe ich von der Arbeitsdefinition des Expert*innenrats *Antirassismus* aus. Dieser Expert*innenrat wurde durch Reem Alabali-Radovan (Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration und Beauftragte für Antirassismus) berufen. Die dort formulierte Arbeitsdefinition für Behörden und Verwaltungen lautet:
„Rassismus basiert auf einer historisch gewachsenen Einteilung und Kategorisierung von Menschen anhand bestimmter äußerlicher Merkmale oder aufgrund einer tatsächlichen oder vermeintlichen Kultur, Abstammung, ethnischen oder nationalen Herkunft oder Religion (Essentialisierung und Naturalisierung). Bestimmte Merkmale werden diesen Gruppen zugeschrieben (Homogenisierung), die sie und die ihnen zugeordneten Personen als höher- oder minderwertig charakterisieren (Hierarchisierung). Die als minderwertig kategorisierten Gruppen werden herabgewürdigt und auf der Grundlage von negativen Stereotypen und Vorurteilen abgewertet. Die Zuordnung von Menschen zu einer bestimmten Gruppe führt zu einer gesellschaftlichen Wahrnehmung von ihnen als ‚zugehörig' bzw. ‚fremd' oder ‚nicht zugehörig' zu Deutschland, was wiederum zu ausgrenzenden Praktiken und Erfahrungen führt (Dichotomisierung)." (Beauftragte der Bundesregierung 2025, S. 6) Diese Definition unterscheidet auch zwischen individuellen, strukturellen und institutionellen Erscheinungsformen von Rassismus (vgl. ebd.).
Mit *Diskriminierung* sind die Benachteiligung, der Ausschluss und die Herabwürdigung von Menschen gemeint, wobei diese dann meist als Angehörige von (sozial konstruierten) *Großgruppen* gesehen werden (vgl. Leiprecht 2016). Handlungen und Praktiken stehen mit dem Begriff *Diskriminierung* oft im Vordergrund (vgl. Scherr 2016). In aller Regel wird auf unterschiedliche Diskriminierungsgründe (‚Merkmale') aufmerksam gemacht. So soll das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) Menschen schützen, „die aus rassistischen oder antisemitischen Gründen oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität […] benachteiligt werden" (https://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/ueber-diskriminierung/was-ist-diskriminierung/was-ist-diskriminierung-node.html) [26.08.2025]. Im obigen Abschnitt meiner Arbeit wird der Begriff *Diskriminierung* vor allem im Kontext der erstgenannten Diskriminierungsgründe (Rassismus, ethnische Herkunft) benutzt.

(Fachpersonen des ASD bzw. Casemanagements, Fachpersonen der SPFH und Adressatinnen) den Begriff *Diskriminierung* benutzen, sind dies für den Begriff *Rassismus* nur die Fachpersonen des ASD bzw. Casemanagements. Dennoch werden in den Ausführungen der Interviewten aller Kohorten Sachverhalte, Erlebnisse, Praktiken, Strukturen etc. beschrieben, die sich mit dem Begriff *Rassismus* fassen lassen (s. o., FN 62). Zudem fällt auf, dass die Wahrnehmung der Differenzlinien *Kultur/Sprache* je nach Perspektive variiert: Während Fachpersonen sprachliche Differenzen eher als kommunikative Barrieren und auch als Defizite der Adressierten beschreiben, berichten Adressatinnen davon, dass diese Unterschiede zu diskriminierenden Erfahrungen geführt haben. Aus ihrer Sicht manifestiert sich Diskriminierung weniger in konkreten Aussagen, sondern vielmehr in subtilen Haltungen und Verhaltensweisen, die mit institutioneller Macht verbunden sind.

Die Subkategorie dient daher nicht nur der Beschreibung individueller Interaktionshürden, sondern verweist zugleich auf strukturelle Aspekte des professionellen Handelns. Die Analysen zu den Aussagen der Interviewten machen deutlich, dass im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle die Sensibilität gegenüber Differenzlinien eine zentrale Voraussetzung für gelingende Beziehungsgestaltung ist. Zugleich formulieren sie implizite und explizite Professionalisierungsansprüche an eine differenzsensible Soziale Arbeit, die sich der eigenen Positionierung und den asymmetrischen Machtverhältnissen bewusst ist. Insgesamt zeigt sich in dieser Subkategorie, dass das Thema Rassismus/Diskriminierung nicht nur als isolierte Barriere betrachtet werden kann, sondern in vielfältigen Wechselwirkungen mit strukturellen Rahmenbedingungen, individuellen Erfahrungen und professionellen Haltungen steht. Die Aussagen der Interviewten verdeutlichen damit die Notwendigkeit einer bewussten und reflektierten Auseinandersetzung der Profession mit Differenz und Rassismus in der Sozialpädagogischen Familienhilfe – sowohl auf institutionell-organisationaler als auch auf interaktionaler und subjektiver Ebene.

3.1 *Barrieren* und ihre Subkategorie *Rassismus/Diskriminierung* aus der Sicht der Casemanager*innen

Die Subkategorie *Rassismus/Diskriminierung* verweist auf Spannungen, die über individuelle Begegnungen hinausreichen und in gesellschaftliche Macht- und

Ungleichheitsverhältnisse eingebettet sind. Casemanager*innen bewegen sich hier in einem Feld, in dem sprachliche Verständigung, kulturelle Zuschreibungen und sozioökonomische Benachteiligungen untrennbar miteinander verwoben sind. Diese Faktoren können nicht nur Unsicherheiten in der Beziehungsgestaltung hervorrufen, sondern auch dazu führen, dass Familien mit Einwanderungsgeschichte vorrangig als defizitär wahrgenommen werden.

Damit wird deutlich: Barrieren entstehen nicht allein auf Seiten der Adressat*innen, sondern vor allem auch durch institutionelle Rahmenbedingungen und in einem professionellen Gewand daherkommende oder nur rhetorisch realisierte Deutungsmuster. Rassismus und Diskriminierung erscheinen in diesem Kontext weniger als klar benennbare Einzelfälle, sondern als subtile, oft unbewusste Dynamiken, die sich in alltäglichen Zuschreibungen, Erwartungen und Praktiken fortsetzen können. Die Erzählungen der Fachpersonen lassen erkennen, dass eine Vielzahl dieser Zuschreibungen pauschalisierend wirken und die Heterogenität innerhalb der adressierten Gruppen ausblenden. Ein wiederkehrendes Thema in den Interviews ist die Bedeutung sprachlicher Verständigung und kultureller Unterschiede in der Arbeit mit Familien mit Einwanderungsgeschichte. So hebt Frau Nelken hervor:

> „Ein wichtiges Thema in Deutschland ist die Integration der Familien, die eben nicht hier geboren sind. Diesen Familien wird die Integration oft durch Sprachbarrieren und kulturelle Unterschiede erschwert." (C1: Frau Nelken, 13–16)

Hier wird deutlich, dass Sprachbarrieren und kulturelle Differenzen aus Sicht der Casemanagerin als zentrale Hindernisse für eine gelingende Integration beschrieben werden. Sie versteht diese Faktoren als Rahmenbedingungen, die sowohl den Zugang zu Hilfen als auch die alltägliche Teilhabe beeinflussen. Obwohl unklar bleibt, was genau unter Integration verstanden wird, reduziert sich die Argumentation im Wesentlichen auf sprachliche und kulturelle Differenzen.

In einem weiteren Interviewausschnitt verdeutlicht sie diese Sichtweise anhand praktischer Erfahrungen:

> „Da treffe ich jemanden, der Hilfe bekommen möchte – ich spreche nur Deutsch, er vielleicht Arabisch. Dann kann ein Dolmetscher helfen. Kulturelle Barrieren gibt es auch – z. B., wenn mir ein Mann nicht die Hand geben will, weil das in seiner Kultur nicht üblich ist." (C1: Frau Nelken, 86–91)

In dieser Aussage wird deutlich, dass sprachliche und kulturelle Unterschiede von der Casemanagerin als Hindernis beschrieben werden, ihre Ausführungen dabei jedoch zwiespältig bleiben. Einerseits verweist sie mit dem Hinweis auf Dolmetscher*innen auf eine konkrete Lösung und signalisiert die Bereitschaft, Verständigung aktiv zu unterstützen. Andererseits wirken die gewählten Beispiele klischeehaft, oszillieren aber vor allem zwischen wahrgenommenen ‚Einschränkungen' bei ihr selbst („spreche nur Deutsch") und denjenigen mit der anderen Kultur („weil […] in seiner Kultur nicht üblich"). Zudem bleibt offen, ob die genannten Beispiele auf konkreten Erfahrungen beruhen oder hypothetischer Natur sind.

In einer weiteren Passage macht Frau Nelken jedoch deutlich, dass sich ihre Wahrnehmungen teilweise auf persönliche Erlebnisse stützen:

> „Man weiß nur, die Familie kommt aus einem arabischen Land, dann überlegt man: Gebe ich dem Vater die Hand? Wenn mir Tee angeboten wird, weiß ich aus Erfahrung, dass eine Ablehnung als unhöflich gilt. Diese Unsicherheiten muss man ansprechen – lieber dreimal nachfragen, ob es so in Ordnung ist." (C1: Frau Nelken, 121–131)

Diese Aussage zeigt eine gewisse Ambivalenz: Einerseits betont Frau Nelken ihre Bereitschaft zu einem offenen Umgang mit kulturellen Unterschieden. Das wiederholte ‚Nachfragen' wird als Strategie beschrieben, um Missverständnisse zu vermeiden und gleichzeitig Respekt gegenüber den Adressat*innen auszudrücken. Andererseits werden erneut stereotype Vorstellungen bedient – die Herkunft „aus einem arabischen Land" wird automatisch mit bestimmten Verhaltensmustern verknüpft, wobei ihre Eingangsüberlegung durchaus reflexiv klingt: „Man weiß nur […], dann überlegt man." Das Ergebnis ihrer Überlegungen beschreibt sie aus ihren Erfahrungen resultierend: „[A]us Erfahrung [weiß ich], dass eine Ablehnung [des Teeangebots] als unhöflich gilt." Und diesen Eindruck möchte sie vermeiden.

Insgesamt verdeutlichen die Aussagen von Frau Nelken eine genuine Bemühung um eine wechselseitig respektvolle und sich (in Bezug auf ihre eigenen ‚kulturellen' Unsicherheiten) rückvergewissernde Interaktion, gleichzeitig aber auch eine Tendenz zur kulturalisierenden Vereinfachung. Kulturelle Unterschiede werden nicht nur als kommunikative Hürden wahrgenommen, sondern auch verknüpft mit spezifischen Vorstellungen über bestimmte Großgruppen und der Idee, dass herkunftskulturelle ‚Makromuster' von Individuen in aller Regel eins-zu-eins

übernommen werden (s. u. dazu mehr). Dies kann zu impliziten Formen von Diskriminierung führen – auch wenn die Absicht eher auf Offenheit und Verständigung („muss man ansprechen", „dreimal nachfragen") ausgerichtet ist. Auffällig ist hier ihre Formulierung, „ob es so in Ordnung ist." Klingt dies leicht unterwürfig? Ist dies ironisch gemeint? Jedenfalls verschiebt sie – die Fachperson eines machtvollen Amtes, mit zuständig für die Herstellung einer Ordnung, die dem KJHG entsprechen soll – hier fast schon demonstrativ die Aufgabe der Ordnungsdefinition hin zur Familie bzw. zum Vater. In der Folge, obwohl Frau Nelken über mögliche Lösungsansätze spricht, bleibt ihre Haltung ambivalent – denn sie beschreibt kulturelle Unterschiede weiterhin vor allem als Problem. Dies erschwert eine klare Einordnung ihrer professionellen Haltung.

Deutlich anders äußert sich ihre Kollegin Frau Adam. Sie schildert zunächst ein persönliches Erlebnis, das verdeutlicht, wie kulturelle Differenzen von Adressat*innen *ohne* Einwanderungsgeschichte wahrgenommen werden. In der zitierten Interviewpassage schildert sie einen Fall, in dem sie ein älteres Ehepaar betreut, das sich über eine benachbarte Familie *mit* Einwanderungsgeschichte beschwert. Diese Familie sei laut, habe fünf Kinder und halte sich nicht an gewohnte Ruhezeiten. Frau Adam erklärt dem Paar, dass hier kulturelle Unterschiede im Tagesrhythmus vorlägen und solche Verhaltensweisen nicht kurzfristig verändert werden könnten:

> „Dem Paar habe ich dann versucht zu erklären, dass es Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund gibt, die einen anderen Tagesrhythmus haben. Bei diesen Menschen fängt das Leben erst abends nach 19:00 Uhr an, weil es tagsüber zu heiß ist. Diese Personen können Verinnerlichtes nicht von heute auf morgen umstellen. Das ist bedauerlich für denjenigen, der diesen Lärm nicht aushalten kann oder so." (C2: Frau Adam, 175–182)

Frau Adam stellt in dieser Situation eine Verbindung zwischen der als störend empfundenen Lebensweise der benachbarten Familie und deren kulturellem Hintergrund her.

Auffällig ist, dass Frau Adam dabei weder prüft, ob das ältere Paar bereits das Gespräch mit der Familie gesucht hat, noch, ob eine direkte Verständigung, durch sie selbst angeregt, hilfreich gewesen wäre, und sie spricht offenbar auch nicht mit der betreffenden Nachbarsfamilie. Stattdessen deutet sie das Verhalten als Ausdruck kultureller Gewohnheiten („Verinnerlichtes [lässt sich] nicht von heute auf

morgen umstellen") – ein Vorgehen, das die Situation zwar entdramatisieren, aber auch stereotypisieren kann. Sie *erklärt* Verhalten mit Kultur, allerdings *erklärt* sie zugleich die kulturelle Gewohnheit bezüglich des „anderen Tagesrhythmus" mit geographisch-klimatischen Faktoren („tagsüber zu heiß").

In einer weiteren Passage hingegen äußert Frau Adam Besorgnis über bestimmte Problemlagen, die sie besonders in Familien mit Einwanderungsgeschichte verortet, und benennt diese teils drastisch:

> „Wir haben viel häusliche Gewalt und Zwangsverheiratung in Familien mit Einwanderungsgeschichte. Gerade aus dem Roma-Sinti-Bereich haben wir viele Zwangsehen in dem Landkreis, für den ich arbeite. […] Wir wissen, dieses Mädchen wird nächstes Jahr ihr erstes Kind gebären und keinen Schulabschluss machen. Sie lebt in Abhängigkeit von ihrem Mann und ist häufig auch häuslicher Gewalt ausgesetzt. […] Da kommen wir einfach an unsere Grenzen und können leider nichts machen. Da muss die Gesetzeslage sich erst verändern." (C2: Frau Adam, 182–196)

Diese Aussagen zeigen die subjektive Wahrnehmung einer Ohnmacht im Umgang mit als gravierend wahrgenommenen Problemlagen („Zwangsehen", „Mädchen wird […] keinen Schulabschluss machen", „Abhängigkeit von ihrem Mann", „häuslicher Gewalt ausgesetzt"). Gleichzeitig wird im weiteren Interviewverlauf deutlich, dass kulturelle Zuschreibungen zur Erklärung und Einordnung herangezogen werden, was eine pauschalisierende Wirkung entfalten kann. So entsteht der Eindruck, dass die genannten Problemlagen ein kulturbedingtes Problem seien, das außerhalb des Handlungsrahmens Sozialer Arbeit liegt („da […] können [wir] leider nichts machen"). Kulturelle Werte und Normen werden eher als Faktoren gesehen, die das Verhalten der Menschen *bestimmen* und weniger als (teilweise kraftvolle) Deutungsmuster, zu denen sich Menschen in den jeweiligen gesellschaftlichen Verhältnissen verhalten und mit denen sie potenziell auch *reflexiv* und *verändernd* umgehen können.[61]

---

61 Der Rassismusforscher und Pädagoge Rudolf Leiprecht bezeichnet eine solche Vorstellung von Kultur als *Marionettenmodell*. In dieser Vorstellung hängen diejenigen, die einer bestimmten Kultur zugeordnet werden, wie Marionetten an den Fäden kultureller Werte und Normen. Sie haben keinen eigenen Willen und können nicht über den Sinn und Unsinn kultureller Werte und Normen nachdenken. Sie sind ein durch Kultur determiniertes Produkt. Vieles, was ‚Menschsein' mit ausmachen kann (z. B. Reflexions- und Lernfähigkeit), wird hier völlig ausgeklammert (vgl. Leiprecht 2001, S. 30 f.).

In der nächsten Passage kritisiert Frau Adam die mediale und politische Berichterstattung über Menschen mit Einwanderungsgeschichte und relativiert damit ein wenig ihre eigene problemorientierte Themensetzung:

> „Es wird nicht berichtet, von Dingen, die gut laufen, sondern eigentlich immer nur von negativen Dingen wie Terroranschläge, Messerstechereien usw. […] Dadurch wird eine große Angst geschürt, wenn jemand einen Bart hat, dunkelhäutig ist und einen Rucksack trägt und irgendwo in einem Einkaufszentrum ist. […] Unsere Arbeit wird durch Medien und Politik eher negativ als positiv beeinflusst." (C2: Frau Adam, 199–206)

Hier spricht Frau Adam eine wichtige Perspektive an: die mediale Reproduktion von Negativbildern und die damit verbundene Begünstigung rassistischer Stereotype. Interessant ist der Kontrast zwischen dieser Kritik und ihren eigenen Aussagen zuvor, in denen sie ebenfalls eine Problem- und Defizitperspektive einnimmt und kulturelle Zuschreibungen als Deutungsmuster heranzieht. Die Spannung zwischen Empathie, Zuschreibung und professioneller Reflexion bleibt spürbar.

In einem anderen Interview schildert ihre Kollegin Frau Liska die aktuelle (Jugendamts-)Praxis der Sozialarbeit mit Menschen, die selbst oder deren Eltern geflüchtet sind. Sie hebt hervor, dass Offenheit, Toleranz und eine klare antirassistische Haltung zentrale Leitlinien für diesen Tätigkeitsbereich darstellen:

> „Bei dieser Amtsabteilung, damit ist gemeint die Arbeitsstelle für Integration und Asyl – ist Toleranz maßlos wichtig und Rassismus überhaupt nicht erwünscht. […] Unser vorrangiges Ziel ist es, auf die Wünsche dieser jungen Menschen einzugehen und sie angemessen zu unterstützen. […] Auf der anderen Seite haben wir trotz unserer guten Einstellung einige schlechte Erfahrungen gemacht. Obwohl ich persönlich keine solche Erfahrung habe, hören wir einige Dinge von einigen unserer Kollegen. Wenn zum Beispiel jungen Menschen gesagt wird, dass es nicht möglich ist, ohne bestimmte Bedingungen allein in eine eigene Wohnung zu ziehen. Weil sie nicht in der Lage sind, allein Verantwortung zu übernehmen. Erstens sind sie sehr jung. Andererseits reicht ihre sprachliche Situation nicht aus, um ihr tägliches Leben ohne Hilfe zu bewältigen. […] An dieser Stelle betrachten sie diesen Rat zu ihrem Wohlbefinden als Angriff, da er nicht ihren Wünschen entspricht. Anschließend beschuldigen sie uns, rassistisch zu sein. Ich personalisiere diese Anschuldigungen junger Menschen gegen uns nicht. Ich kann sie sogar verstehen. […] Unabhängig davon, egal was passiert, sollte Rassismus nicht erlaubt sein." (C3: Liska, 22–36)

Frau Liska beschreibt zunächst das Ziel der Einrichtung im Jugendamt („Amtsabteilung […] Arbeitsstelle für Integration und Asyl"), wobei sie in diesem Jugendamt selbst als Fachperson des Casemanagements tätig ist. Sie betont, dass es sich bei dieser „Amtsabteilung" um eine gute Einrichtung mit einer „guten Einstellung" handelt, eine Einstellung, die sich auch im Einzelnen benennt: „Toleranz maßlos wichtig", „Rassismus überhaupt nicht erwünscht", „auf die Wünsche [...] junge[r] Menschen ein[…]gehen […], sie angemessen […] unterstützen". Sie belässt es allerdings nicht bei dieser wertschätzenden Beschreibung, sondern schildert anschließend „einige schlechte Erfahrungen", die es „trotz *unserer* guten Einstellung" [HvH. B.L.] gibt: Wenn junge Menschen mit (familiärer oder eigener) Fluchtgeschichte den Wunsch äußern, eine eigene Wohnung zu beziehen, dies aber von den Kolleg*innen mit Hinweis auf sprachliche Barrieren oder mangelnde Selbstständigkeit abgelehnt wird, gibt es Rassismusvorwürfe („beschuldigen sie uns, rassistisch zu sein"). In ihren Ausführungen spricht sie von einem „wir", welches die gesamte Institution/Organisation *Jugendamt* zu umfassen scheint. Ihre Informationen zum beschriebenen Geschehen hat sie durch Hören-Sagen („Obwohl ich persönlich keine solche Erfahrung habe"), und sie benutzt in ihrer Formulierung – vielleicht im Versuch, nicht verallgemeinernd zu wirken – zweimal hintereinander das Pronomen „einige" („hören wir *einige* Dinge von *einigen* unserer Kollegen" [Hvh: B.L.]). Dieses Pronomen changiert in seiner Bedeutung allerdings zwischen einer *unbestimmten, aber eher kleinen Menge* und fast dem Gegenteil, nämlich *nicht gerade wenig* bzw. *ziemlich viel*.[62] Wird es zweimal hintereinander benutzt, entsteht eher der Eindruck, dass es sich um eine ‚größere' und auf jeden Fall recht bedeutsame Angelegenheit handelt.

Die Information, die durch ihre Erzählung hier insgesamt vermittelt werden soll, ist wohl vor allem, dass Frau Liska bei einer guten Einrichtung arbeitet, die sich – genauso wie sie selbst – wirklich bemüht, dann aber trotzdem mit ungerechtfertigten Vorwürfen konfrontiert wird. Die folgenden Sätze wirken dann, als ob sie den Eindruck hat, mit ihrer Schilderung ‚über das Ziel hinausgeschossen' zu sein: „Ich personalisiere diese Anschuldigungen junger Menschen gegen uns nicht." Wieso sie den Fachbegriff *Personalisierung* hier benutzt, ist jedoch schwer zu verstehen. Zu meiner Interpretation würde *Verallgemeinerung* besser passen.

62 Vgl. hierzu das Wörterbuch Oxford Languages (https://languages.oup.com) [27.08.2025].

Der nächste Satz ist wieder einfacher zu deuten: „Ich kann sie sogar verstehen." Ich lese: ‚Trotz der ungerechtfertigten Vorwürfe gegen uns kann ich die jungen Menschen verstehen', wobei die Einfügung „sogar" eine Überraschung ausdrückt. Sie könnte ja auch ungehalten reagieren und sich – gewissermaßen einem ‚Kollektiv der Unschuldigen des Jugendamtes' zugehörig – angegriffen fühlen, tut dies aber nicht, was – so der entstehende Eindruck – auf eine Schlussfolgerung ihrerseits hinweist, die nicht als selbstverständlich gesehen werden kann und nicht zu vermuten ist. Frau Liska steht über diesen Dingen. Vielleicht kennt sie die schweren Lebensverhältnisse dieser jungen Menschen und ist deshalb nachsichtig, vielleicht kennt sie aber auch Rassismus im Jugendamt und *versteht* aus diesem Grund. Insgesamt möchte sie mir als (migrantischer) Interviewerin und anderen deutlich machen, dass sie Rassismus kritisch gegenübersteht: „Unabhängig davon, egal was passiert, sollte Rassismus nicht erlaubt sein". Also auch ungerechtfertigte Vorwürfe und ‚schlechtes Verhalten' von Betroffenen von Rassismus („egal was passiert") dürfen – so Frau Liska – *nicht* dazu führen, dass Rassismus nicht mehr wahrgenommen, sondern geduldet und hingenommen wird, im Gegenteil: Rassismus sollte immer und in allen Fällen vermieden und ihm entgegengearbeitet werden.

Frau Liska reflektiert in ihren weiteren Ausführungen die Herausforderungen in ihrer eigenen Arbeit. Dabei thematisiert sie sowohl persönliche Erfahrungen als auch gesellschaftliche Rahmenbedingungen der Migrationsgesellschaft:

> „Obwohl es in der Gesellschaft viele Vorurteile gibt, möchte ich sagen, dass ich in meiner Beziehung keine Probleme mit jungen Menschen habe, weil ich eine Frau bin." (C3: Liska, 58–60)

Frau Liska ist sich der gesellschaftlichen Vorurteile bewusst, grenzt sich mit ihrer eigenen Haltung jedoch davon ab („[o]bwohl […] in der Gesellschaft viele Vorurteile […], [habe] ich keine Probleme mit jungen Menschen"). Wie aus den Interviewpassagen insgesamt deutlich wird, meint sie hier junge Menschen mit Einwanderungsgeschichte und/oder Fluchterfahrung (s. u. C3: Liska, 139–145).

Die wiederholte Verwendung von „ich" verdeutlicht ihre persönliche Perspektive, zugleich nennt sie einen Grund für die problemlosen Beziehungen mit jungen Menschen: „weil ich eine Frau bin". Dies eröffnet eine ganze Bandbreite von Interpretationen. Eine davon ist, dass sie als Frau selbst zur Zielscheibe von Vorurteilen geworden ist und deshalb eine hohe Sensibilität gegenüber solchen

Mechanismen entwickelt hat; eine andere, dass junge Menschen (zumal mit Einwanderungsgeschichte und Fluchterfahrungen) Frauen gegenüber eher weniger skeptisch und offener bzw. zugänglicher sind.

In einem Beispiel beschreibt Frau Liska eine Situation, in der kulturelle Normen auf rechtliche Vorgaben und Menschenrechte treffen. Sie konkretisiert dabei, mit wem sie als Frau im Casemanagement (mindestens auch) arbeitet: mit jungen Männern ("Jungs") mit Einwanderungsgeschichte und/oder Fluchterfahrung.

> „Wenn einer meiner Jungs mir erzählt, ja er möchte jetzt muslimisch heiraten, was ja sein gutes Recht ist, und wenn aber das Mädchen erst 16 ist, das ist dann natürlich schwierig zu klären. In den westlichen Ländern ist es nicht erlaubt. An dieser Stelle versuche ich, die Situation im Allgemeinen zu betrachten. Andererseits beurteile ich junge Menschen nicht nach diesen Gedanken. Weil ich weiß, dass diese Situation in den Ländern, aus denen sie kommen, normal ist. […] Man lernt auch toleranter umzugehen. man lernt auch mit dieser muslimischen Heirat, dass es einfach für diese Kultur in Ordnung ist." (C3: Liska, 61–68)

Zunächst ist nicht ganz deutlich, was mit „muslimisch heiraten" genau gemeint ist. Geht es dabei um eine Eheschließung nach islamischem Recht, die in Deutschland nicht als gültig anerkannt wird? Geht es um den Hinweis auf eine wichtige und das Leben verändernde Zeremonie, die nicht selten mit einem sehr großen und oft teuren Familienfest gefeiert wird? Geht es dabei um eine geschlechtliche und auch sexuelle Verbindung, bei der die Scheidungsgewalt eher beim Mann liegt?

All dies (und noch vieles mehr) scheint aber nicht das Thema von Frau Liska zu sein. Vielmehr möchte sie ein Beispiel für die eigene Toleranz beschreiben. Offenbar arbeitet sie oft mit männlichen Jugendlichen und/oder jungen Männern mit Einwanderungsgeschichte und/oder Fluchterfahrung, zu denen sie – so soll deutlich werden – ein gutes Verhältnis hat. Sie hat denn auch keine Scheu, ein Possessivpronomen zu benutzen („einer *meiner* Jungs" [HvH. B.L.]). Anschließend verbindet sie eine religiöse Großgruppenzugehörigkeit („muslimisch") mit einer Praxis, die nach westlicher Rechtsordnung nicht zulässig und gemäß den Zielvorstellungen internationaler Menschenrechtsstandards zum Kindeswohl nicht gewünscht ist, nämlich die Heirat mit einer Minderjährigen („Mädchen erst

16“).[63] Sie macht deutlich, dass der junge Mann das Recht auf eine muslimische Heirat hat („sein gutes Recht“), allerdings ist ihr die rechtliche Situation bekannt: „In den westlichen Ländern ist es nicht erlaubt.“ Deshalb gibt es – so ihre Einschätzung – einen nicht ganz einfachen Klärungsbedarf („schwierig zu klären“). Sie folgt dann teilweise einer Vorgehensweise, die an die Vorstellungen der UN-Kinderrechtskonvention (s. o. FN 66, in der Mitte) erinnert, nimmt also die *Subjektstellung* des Jugendlichen ernst, hört den Jugendlichen bzw. jungen Mann (wir erfahren nicht, wie alt genau er ist) und berücksichtigt seine Meinung, allerdings – und dies ist problematisch – tut sie dies offenbar nur für die männliche Seite.

63 Auch in der BRD ist die Heirat mit 16 Jahren *grundsätzlich* nicht mehr erlaubt. Bis Mitte 2017 war es möglich, mit Zustimmung der Eltern oder des Familiengerichts zu heiraten, aber seit Juli 2017 ist das Mindestalter für die Eheschließung auf 18 Jahre festgelegt (BGB § 1303). Die Menschenrechtslage hierzu ist allerdings im Grundsatz ähnlich, jedoch differenzierter:
„Das Deutsche Institut für Menschenrechte teilt das menschenrechtliche Ziel einer weltweiten Ehemündigkeit erst ab 18 Jahren. Daraus folgt jedoch nicht, dass Minderjährigen-Ehen, die nach geltendem Heimatrecht geschlossen wurden, in Deutschland aus menschenrechtlichen Gründen pauschal als unwirksam behandelt werden sollen.“ (https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/themen/kinderrechte/gefluechtete-kinder/minderjaehrigen-ehen) [27.08.2025]
„Die UN-Kinderrechtskonvention (UN-KRK) betont [allerdings] die Subjektstellung des Kindes. […] Herausragendes Merkmal der UN-KRK ist [zudem] der weitreichende Maßstab der Berücksichtigung des Kindeswohls (best interests of the child) in Verbindung mit dem Recht auf Gehör und der Berücksichtigung der Meinung des Kindes (Artikel 12 UN-KRK). Die Bestimmung des Kindeswohls hat demnach individuell zu erfolgen, wobei die Perspektive des Kindes jeweils miteinzubeziehen ist. In jedem Einzelfall sollte daher die Entscheidung des*der Heranwachsenden von Amts wegen vor dem Hintergrund der verfassungsrechtlichen Grundsätze der Selbstbestimmung geprüft und abgewogen werden: unter Berücksichtigung des Kindeswohls, der vorhandenen Einsichtsfähigkeit in das Wesen der Ehe und der Freiheit des Willensentschlusses. Daher verstößt eine Ehe von oder mit Minderjährigen nicht per se und in jedem Fall gegen das Kindeswohl.“ (ebd.) [27.08.2025]
Die BRD hat die UN-KRK mit einem Beschluss Bundestages am 5. April 1992 ratifiziert. 2010 hat die BRD dann auch eine einschränkende „Vorbehaltserklärung“ zurückgezogen, die sich auf das Asyl- und Ausländerrecht für Kinder und Jugendliche bezog und darauf bestand, weiterhin „Unterschiede zwischen Inländern und Ausländern“ machen zu können (https://www.unicef.de/cae/resource/blob/9372/1767e57102a01def565fb7b97a869122/fa013-kinderrechtskonvention-deutschland-2012-pdf-data.pdf) [27.08.2025]. Dies bezog sich jedoch weniger auf das Familien- und Eherecht. Konsequenzen waren z. B., dass Flüchtlingskinder ab 16 im Asylverfahren wie Erwachsene behandelt wurden. Zudem wurde die medizinische Versorgung für Kinder mit ungesichertem Aufenthaltsstatus eingeschränkt und ‚geduldete‘ Kinder bekamen nur eingeschränkten Zugang zu Bildung und medizinischer Versorgung. Leider ist letzteres allerdings auch heute noch der Fall (vgl. ebd.).

Jedenfalls erfahren wir nichts dazu, ob sie mit dem jungen Mädchen Kontakt hat oder ‚ihren Jungen' dazu anregt, sich in die Lage der Minderjährigen zu versetzen. In der Schilderung von Frau Liska steht vielmehr im Vordergrund, dass sie versucht, diese Praxis einer Heirat mit minderjährigen Mädchen als kulturell „normal" zu verstehen („für diese Kultur in Ordnung") und Toleranz zu zeigen. Auch sie benutzt ‚Kultur' hier – ähnlich wie ihre Kollegin Frau Adam – in einer Weise, die an das bereits erwähnte Marionettenmodell (s. o. FN 64) erinnert.[64]

Gleichzeitig wird deutlich, dass dies die Grenzen professioneller Sozialer Arbeit berührt: Menschenrechte und gesetzliche Vorgaben dürfen nicht relativiert werden. Die Aufgabe der Sozialen Arbeit kann zwar darin bestehen, kulturelle Praktiken zu kennen, nachzuvollziehen und zu berücksichtigen, dies kann aber kein Grund sein, ethische und rechtliche Standards ‚über Bord zu werfen'. Frau Liskas Reflexion macht die Spannung zwischen dem Bemühen um ein kulturelles Ver-

64 In der Türkei liegt das Mindestalter für Eheschließungen bei 18 Jahren; Ausnahmen sind mit elterlicher Zustimmung ab 17 bzw. mit richterlicher Genehmigung ab 16 Jahren möglich (UNICEF 2023; Civil Code Art. 124). Trotz dieser Regelungen existieren in ländlichen Regionen weiterhin Kinderehen, was wiederholt zu gesellschaftlichen Protesten führte, u. a. gegen Gesetzesinitiativen 2016/17, die solche Ehen nachträglich legalisieren sollten (BBC 2016; Oxford HR Blog 2017). Auch Äußerungen der Religionsbehörde Diyanet, Mädchen könnten ab neun Jahren heiratsfähig sein, lösten breite Empörung aus (BBC 2018).
In Saudi-Arabien wurde 2019 ein gesetzliches Mindestalter von 18 Jahren eingeführt, allerdings mit Ausnahmen bei richterlicher Zustimmung; Menschenrechtsorganisationen kritisieren die Praxis als weiterhin unzureichend (HRW 2023; Girls Not Brides 2023).
Tunesien setzte das Mindestalter bereits 2007 auf 18 Jahre fest. Nach Protesten gegen den Fall einer 13-Jährigen wurde 2017 zudem der berüchtigte „Vergewaltiger-heiratet-Opfer"-Artikel 227 abgeschafft (Girls Not Brides 2023).
Diese wenigen Beispiele zeigen bereits, dass die gängigen Homogenisierungen bei Vorstellungen zu ‚Kultur' problematisch sind und sich bei genauerem Hinsehen die Verhältnisse jeweils uneinheitlicher darstellen: Sog. Kinderehen sind in den genannten Ländern keineswegs durchgängig akzeptiert, sondern rechtlich wie gesellschaftlich umkämpft. Zu kulturellen Fragen existiert ein ‚Kräfteverhältnis' und die Entwicklungen sind dynamisch. Dies bedeutet allerdings umgekehrt nicht, dass Probleme übersehen werden sollten. Vielmehr geht es darum, einseitige und sich stets in ihrer Einseitigkeit wiederholende Erzählungen in der Form von *Single Stories* (Adichie 2009, o. S.) zu vermeiden: „Die einzige Geschichte formt Stereotype, und das Problem mit Stereotypen ist nicht, dass sie unwahr sind; sie sind vielmehr *unvollständig*: Sie machen *eine* Geschichte zu einer *einzigen* Geschichte." (ebd.) Findet sich im öffentlichen Diskurs immer nur ‚eine' Seite, und zwar eine *stereotype Negativ-Variante* und dies immer wieder und unablässig, dann wird dieses Narrativ dominant bzw. hegemonial.

ständnis und der Verantwortung, Menschenrechtsverletzungen nicht zu tolerieren, deutlich.

Nachdem Frau Liska über kulturell begründete Heiratsvorstellungen berichtet hat, schildert sie ein weiteres Beispiel, das auch die Spannungen zwischen kulturellen Normen und professioneller Arbeit verdeutlichen soll:

> „Das Problem war mit ihm, dass er nicht mit Frauen sprechen konnte, weil es ihm von seiner Familie verboten wurde, Frauen anzusehen und mit ihnen zu sprechen. Sobald dieser junge Mann herausfand, dass eine weibliche Fachperson für ihn zuständig sein würde, war er nicht bereit, es zu akzeptieren." (C3: Liska, 77–82)

Frau Liska weist hier darauf hin, dass kulturelle Vorstellungen von Geschlechterverhältnissen unmittelbar in die professionelle Beziehungsgestaltung hineinwirken können. Sie beschreibt eine Abgrenzung des jungen Mannes gegenüber ihr als weiblicher Fachperson – ein Verhalten, das sie mit familiären Verboten und vermutlich entsprechenden kulturellen Hintergründen erklärt. Eine Situation, in der sich paternalistische Macht zeigt. Frau Liska berichtet, wie sie zweifelt, reagiert und geduldig ist und sich die Situation entwickelt:

> „Er hat lange nicht mit mir gesprochen und keine Fragen beantwortet, die ich gestellt habe. Es war mir nicht möglich, ihm zu helfen, bevor ich wusste, was er wollte. Ich habe lange überlegt, was ich tun soll. Sie schlugen vor, dass ich diesen Fall einem männlichen Kollegen übergebe. Ich traf schließlich eine Entscheidung und versuchte, dies mit großer Geduld zu überstehen. Wenn ich diesen jungen Menschen einem männlichen Kollegen gegeben hätte, hätte ich seine Haltung gebilligt. Aber ich habe das Gegenteil getan und ihm diese Entscheidung erklärt. Ich sagte ihm, es ist mir egal, dass Du mir nicht ins Gesicht schaust. Ich möchte Dir nur helfen. Deshalb bitte ich Dich, zumindest meine Fragen zu beantworten. Nachdem er es verstanden hat, dass ich sehr konsequent und hartnäckig bin, mit ihm zu arbeiten, fing er an, mit mir zu sprechen und diese Entscheidung zu diskutieren, ohne mich anzusehen. Nachdem er erkannt hatte, dass seine Argumente nicht funktionieren würden, musste er überredet werden, mit mir zu arbeiten. Im Laufe der Zeit wurde ihm klar, dass ich ihm wirklich helfe. Zu diesem Zeitpunkt begann er sehr offen über alles mit mir zu sprechen. Bis zu diesem Zeitpunkt hatte ich eine große Unsicherheit in mir selbst und fragte mich oft, ob ich es mit dieser Entscheidung richtig mache. Meiner Meinung nach lebte dieser junge Mann eine große Flut in sich. Einerseits gab es eine Regel, an die er gewöhnt war und er wollte sich an diese Regel halten. Andererseits glaube ich, dass er es geschafft hat, mich wirklich zu verstehen und mit mir zu sprechen, indem er seine eigenen Regeln gebrochen hat. Zu diesem Zeitpunkt haben der gute Wille und das

> Gefühl des Vertrauens zwischen uns beiden geholfen, einige Dinge gegenseitig zu tolerieren. Er kann mich immer noch nicht richtig angucken, weil ich eine Frau bin. Aber er spricht mit mir. Vor allem respektieren wir uns gegenseitig. Das ist okay." (C3: Liska, 77–102)

Frau Liska übergibt den Fall nicht, wie ihr (vermutlich in einer Teamsitzung und/oder Fallbesprechung) geraten wurde („[s]ie schlugen vor"), einem männlichen Kollegen. Stattdessen besteht sie auf ihrer Zuständigkeit und versucht, in Richtung einer Veränderungsmöglichkeit zu arbeiten. Wichtig dürfte sein, dass ihr Adressat („der junge Mann") den Eindruck bekommen hat, im Kontakt mir ihr tatsächlich eine Unterstützung zur Lösung seiner Probleme zu bekommen („wurde ihm klar, dass ich ihm wirklich helfe"). Sie zweifelt zwischenzeitlich zwar an der Richtigkeit ihrer Entscheidung und ist sich unsicher, aber es gelingt. Auch lässt sich die Situation für sie nicht völlig zufriedenstellend auflösen („Er kann mich immer noch nicht richtig angucken"), aber der sich einstellende Kompromiss kann von Frau Liska als „okay" bewertet werden: Es findet auf der Grundlage von Respekt und Vertrauen eine wechselseitige Kommunikation zu wichtigen Fragen statt, und ihr Adressat hat einige Schritte auf sie zu gemacht.

Das eigene Verhalten, dass sie hier schildert, ist deutlich anders als in dem von ihr zuvor (s. o.) präsentierten Beispiel. Sie bleibt hier *nicht* bei einem ‚Marionettenmodell' im Verhältnis von Kultur und Individuum stehen. Vielmehr erweist sich der beschriebene junge Mann als *beweglich* im Verhältnis zu kulturellen Vorgaben: „[E]r [hat] es geschafft […], mich […] zu verstehen und mit mir zu sprechen, indem er seine eigenen Regeln gebrochen hat."

Die präsentierten Situationen verdeutlichen insgesamt, dass Fachpersonen einerseits kulturelle und familiäre Einflüsse berücksichtigen müssen und hierbei Intersektionalitäten von Kultur, Geschlecht, Lebensalter und vermutlich auch sozialer Klasse wirksam werden, andererseits aber ihre professionelle Position behaupten und in einer pluriform-demokratischen Gesellschaft auf Gleichberechtigung im Geschlechterverhältnis bestehen sollten. In dieser Spannung wird die Gratwanderung sichtbar zwischen dem Versuch, Verständnis für den Hintergrund der Adressat*innen zu zeigen und der Notwendigkeit, diskriminierende Verhältnisse, aber auch ‚kulturelle' Begründungen (und Rechtfertigungen) dazu, nicht einfach hinzunehmen. Im Möglichkeitsraum der Adressat*innen können die Fachpersonen

im ‚Kräfteverhältnis' von kulturellen Deutungsmustern ein wichtiger Faktor sein, um eine menschenrechtlich unterbaute Pluriformität zu unterstützen.

Ein weiterer Schwerpunkt in den Ausführungen von Frau Liska betrifft die gesellschaftliche Ebene, insbesondere den Einfluss öffentlicher Diskurse auf die Wahrnehmung ihrer Adressat*innen:

> „Ich arbeite hauptsächlich mit jungen Menschen, also sogenannten ‚Flüchtlingen' und Familien mit Einwanderungsgeschichte. […] 80 Prozent dieser sozialen Minderheit werden über Medien oder politische Kanäle als problematisch entschlüsselt. Das stört natürlich die Akzeptanz gegenüber dieser Minderheit in der Gesellschaft und verursacht sogar große soziale Spannungen." (C3: Liska, 139–145)

Frau Liska beobachtet, ähnlich wie zuvor ihre Kollegin Frau Adam (s. o. C2: Frau Adam, 199–206), dass die öffentliche Wahrnehmung von Menschen mit Einwanderungsgeschichte durch Medien und Politik sehr häufig („80 Prozent") in Form einer einseitigen Negativ-Perspektive erfolgt. Ihre überraschende Formulierung „problematisch entschlüsselt" lese ich bei dieser Interpretation als *problematisch gelesen*. Sie weist darauf hin, dass diese Art der Wahrnehmung die Akzeptanz mindert und Spannungen verstärkt und zur weiteren Verbreitung von Vorurteilen und Generalisierungen führt:

> „Es wird jedes Mal gesagt, was zum Teufel haben diese Flüchtlinge wieder getan? Kommt es überhaupt in Frage, dass ein Krimineller auch ein Deutscher gewesen sein könnte?" (C3: Liska, 153–157)

Damit macht sie deutlich, dass Menschen mit Fluchterfahrung regelmäßig unter Generalverdacht geraten („*jedes* Mal", „was […] haben [sie] *wieder* getan" [HvH. B.L.]) und in öffentlichen Diskussionen sehr oft einseitig-verzerrt und negativ („ein Krimineller") dargestellt werden. Die Aussage unterstreicht die Diskrepanz zwischen individueller Realität und medial verbreiteten Bildern, die stereotype Negativ-Zuschreibungen fördern.

Der Casemanager Herr Reiner greift in seinem Interview diese Problematik auf institutioneller Ebene auf und beschreibt, wie sprachliche Barrieren und behördliche Kommunikation die Interaktion mit Familien zusätzlich erschweren:

> „Es geht los mit anfänglichen Kommunikationsproblemen und Missverständnissen, die ganz schnell kommen, erst recht, wenn man nicht in einem persönlichen Gespräch den Menschen kennenlernt, sondern die Angelegenheiten anders korrespondiert, per Telefon, per E-Mail oder sonst irgendwie. Dann gibt es auch die

> Schwierigkeit. Wir sind die Mitarbeiter in den Behörden, wir sind Angestellte des öffentlichen Dienstes und unser Sprachgebrauch orientiert sich immer sehr an dem Behördenjargon, der leider nicht so verständlich ist. Und da müssen wir natürlich schauen, dass wir uns nach Adressaten orientieren, also uns an der Sprache der Adressaten orientieren, wenn sie einen Migrationshintergrund haben und es auch eine Sprachbarriere gibt, dass wir dafür sorgen müssen, dass ein Dolmetscher bei den Gesprächen dabei ist. Weiterhin muss es überprüft werden, ob es durch diese Sprachvermittlung zu Missverständnissen kommt. Dass das, was wir den Eltern sagen wollen, auch tatsächlich genauso bei den Familien ankommt. Das ist eine ziemlich große Schwierigkeit in der Kommunikation zwischen den Familien und dem Jugendamt." (C4: Herr Reiner, 121–133)

Herr Reiner erläutert in dieser Passage, dass es bei ersten Treffen zu Kommunikationsproblemen und Missverständnissen kommen kann, vor allem wenn die Interaktion nicht persönlich, sondern über Telefon, E-Mail oder andere Fernkommunikationsmittel stattfindet. Diese Kommunikationsform bezeichnet er als Hindernis. Zudem weist er darauf hin, dass die behördliche Sprache oft schwer verständlich ist („Behördenjargon"). Er betont, dass sie als Fachpersonen sich (eigentlich) an der Sprache der Adressat*innen orientieren müssen, insbesondere, wenn diese „einen Migrationshintergrund haben" und mit einer „Sprachbarriere" konfrontiert sind. Weiterhin hebt Herr Reiner hervor, dass Dolmetscher bei Gesprächen hinzuzuziehen sind und eine Überprüfung notwendig ist, um sicherzustellen, dass die Kommunikation zwischen dem Jugendamt und den (Akteur*innen in den) Familien ohne Missverständnisse erfolgt. Hier zeigt sich, dass Herr Reiner nicht nur das sprachliche Problem anerkennt, sondern auch die Verantwortung der Fachpersonen in der Kommunikation betont. Auffällig ist, dass er die Verantwortung nicht – wie zuvor im Interview mit Herrn Kuhn (s. o. 2.3) – auf die sprachlichen Unterschiede und die fremdsprachigen Sprecher*innen schiebt, sondern vielmehr die Fachpersonen in die Pflicht nimmt, eine klare Kommunikation sicherzustellen.

In der folgenden Passage reflektiert Herr Reiner auch eine andere Sichtweise auf Rassismus:

> „Wir erleben tatsächlich, wenn man es so sagen kann, einen latenten Rassismus, den wir hier von Familien vornehmlich von deutschen Familien aus der sozial benachteiligten Schicht erfahren. Weil die im Zuge des Flüchtlingszustroms, den wir seit 2014 hier in Deutschland haben, sich einfach sozial noch näher an den Rand der Gesellschaft gedrückt fühlen. Die sehen, da kommen auch hilfsbedürf-

> tige Menschen nach Deutschland, die in ihrer Wahrnehmung materiell sehr viel besser versorgt werden, als man selber. Und da ist es dann tatsächlich unser Auftrag für Transparenz, für Klarheit zu sorgen und die darüber aufzuklären, dass es einfach verschiedene Bedarfe von Menschen gibt und wir uns für alle Menschen, die sozial benachteiligt sind, einsetzen und versuchen, diese soziale Benachteiligung ein bisschen aufzufangen." (C4: Herr Reiner, 112–120)

Die Aussage von Herr Reiner verdeutlicht, dass Vorurteile gegenüber Menschen mit Fluchterfahrung nicht nur medial verbreitet werden, sondern sich auch im direkten Kontakt zwischen Fachpersonen und Familien zeigen. Reiner betont gleichzeitig die professionelle Verantwortung, solchen Einstellungen mit Aufklärung und Transparenz entgegenzuwirken und soziale Gerechtigkeit für alle sozial benachteiligten Gruppen zu fördern.

Zusammenfassend zeigen die Interviews, dass die Fachpersonen des Casemanagements bzw. des ASD sich meist bemühen, tolerant und respektvoll gegenüber den Familien zu handeln. Gleichzeitig werden Sprache, Verhaltensweisen oder Probleme teilweise als „kulturell bedingt" interpretiert. Auch wenn dies ‚gut gemeint' ist, bleibt hier die Grenze zwischen Anerkennung und Stereotypisierung teilweise unklar. Zudem behindern die erkennbaren ‚Marionettenmodelle' zu Kultur die Fachpersonen in ihrer Handlungsfähigkeit. Zu schnell scheinen sie unangemessenes Verhalten hinzunehmen und zu wenig zielen sie in solchen Fällen auf ein *Aushandeln in verändernder Absicht*. Herr Reiner weist zudem auf sprachliche Probleme seitens der Behörden hin, die Missverständnisse begünstigen können. Insgesamt zeigen die Aussagen eine ambivalente Haltung: Einerseits Toleranz und Offenheit, andererseits Unsicherheiten und widersprüchliche Bewertungen im Umgang mit den Lebenswelten der Adressat*innen.

3.2 *Barrieren* und ihre Subkategorie *Rassismus/Diskriminierung* aus der Sicht der Familienhelfer*innen

Die Familienhelfer*innen nehmen Barrieren in der Zusammenarbeit mit Adressat*innen als vielschichtig und wechselseitig wahr. Diese entstehen sowohl auf Seiten der Fachpersonen als auch bei den Adressat*innen und werden durch individuelle Lebensgeschichten, gesellschaftliche Vorurteile und institutionelle Rahmenbedingungen beeinflusst. Frau Sommer betont zunächst, dass Barrieren nicht ausschließlich bei den Adressat*innen liegen, sondern auch Fachpersonen durch ihre eigene Biografie beeinflusst sind:

> „Es bestehen natürlich auch Barrieren. Einerseits von Seiten der Fachkräfte, wir sind auch Menschen und keine Roboter. Wir haben selber eine Geschichte, eine Biografie, die von verschiedenen Ereignissen geprägt ist, sodass man vielleicht als Fachkraft bei einigen Themen Berührungsprobleme hat." (F1: Frau Sommer, 95–98)

Die Familienhelferin Frau Sommer macht mit „natürlich" deutlich, dass Barrieren in der Arbeit realistisch und unvermeidlich sind. Durch die sofortige Differenzierung „wir sind keine Roboter" verweist sie auf die hohen Ansprüche, den Fachkräfte sowohl von innen (eigene Erwartungen) als auch von außen (gesellschaftliche oder professionelle Anforderungen) spüren. Sie weist darauf hin, dass Fachpersonen trotz professioneller Aufgaben eigene Biografien und Erfahrungen haben, die ihr Handeln beeinflussen, und dass ‚einige Themen Berührungsprobleme' auslösen können. Die Aussage vermittelt insgesamt eine reflektierte, realistische Sicht auf die Grenzen der Objektivität von Fachpersonen. Im Anschluss liefert Frau Sommer eine Beschreibung zu Blockaden bei Adressat*innen und deren möglichen Ursachen:

> „Oft haben die Adressat*innen Blockaden. […] Dann sehe ich viel soziale Unfähigkeit bei den Adressat*innen. Das sind zum Teil Beziehungsunfähigkeiten, sie haben bereits eine ungesunde soziale Lebenserfahrung. Ihre Kindheit ist geprägt von sehr wenig Selbstwertgefühl, wenig Kenntnissen von gesunder Kommunikation, von wenig Freundlichkeit und/oder respektvollem Umgang. Die Ursachen dafür liegen bereits in der eigenen Herkunftsfamilie, weil die Eltern selbst Defizite, Suchtprobleme, psychische Erkrankungen hatten oder aus ganz einfachen subkulturellen Verhältnissen stammen, wo z. B. eine korrekte Sprache nicht vermittelt wird. […] Oft sind diese Personen nie richtig im Schulsystem angekommen. Sie haben Bildungsdefizite, da sie teilweise keinen Schulabschluss oder lange keine Schule besucht haben. Bei den jugendlichen Adressat*innen ist oft eine Kindheit oder Jugend, die in einem anderen Herkunftsland stattfand, eine Ursache." (F1: Frau Sommer, 5–20)

Frau Sommer beginnt ihre Beschreibung mit dem Adverb ‚oft', wodurch deutlich wird, dass aus ihrer Sicht „Blockaden" bei den Adressat*innen ein bedeutungsvolles Ausmaß haben: *Viele* von ihnen haben Blockaden.

Für Fachpersonen benutzt Frau Sommer im Interview insgesamt und auch im zuvor präsentierten Zitat (s. o. F1: Frau Sommer, 95–98) den Begriff *Barriere*. Fachpersonen tragen ein Hindernis in sich und haben dann „Berührungsprobleme", sich bestimmten Thematiken zuzuwenden. Hier muss vermutlich eine

andere Fachperson mit weniger Berührungsproblemen bei dieser Thematik aushelfen. Vermutlich möchte Frau Sommer auf solche Sachverhalte hinweisen und weniger darauf, dass Fachpersonen auch Hindernisse für Adressat*innen sein können.

Zur Beschreibung von Adressat*innen gebraucht Frau Sommer nicht das Wort *Barriere*, sondern *Blockade*. Macht dies einen Unterschied? Blockade klingt eher wie Blockierung, Einschließung, Absperrung, Belagerung; Barriere wie Behinderung, Hürde, Hemmnis, Erschwernis. Allerdings wird Barriere häufig auch als Synonym für Blockade genannt.

Wichtiger als das Wort scheint mir hier deshalb der auffällige Unterschied in der *Ausführung ihrer jeweiligen Beschreibung* zu sein: Während Frau Sommer bei der Erläuterung von Barrieren bei Fachpersonen eher sehr abstrakt klingt und blass bleibt und die Erläuterung zudem von einem überaus verständnisvollen Unterton getragen wird („natürlich auch Barrieren", „wir sind auch Menschen und keine Roboter"), sind ihre Formulierungen, die sich auf die Adressat*innen beziehen, deutlich konkreter. Zudem enthält ihre Schilderung eine ganze Reihe explizit negativer Aspekte, von „viel soziale[r] Unfähigkeit", „Beziehungsunfähigkeiten" und „ungesunde[r] soziale[r] Lebenserfahrung" über schwierige Kindheit und Eltern mit „Defiziten" („Suchtprobleme", „psychische Erkrankungen", aus „ganz einfachen subkulturellen Verhältnissen") und „Bildungsdefizite".

Es ist deutlich: Bei den Beschriebenen handelt es sich um das fachliche Arbeitsfeld der sozialpädagogischen Familienhelferin Frau Sommer. Positive Merkmale, Resilienz, Ressourcen und/oder Widersprüchlichkeiten kommen in ihrer Aufzählung allerdings nicht vor. Vielleicht liefern *solche* ‚Sachverhalte' auch wenig Gründe, um die eigene Tätigkeit und deren Notwendigkeit oder Dringlichkeit zu begründen. Deutlich wird insgesamt, dass Frau Sommer in Bezug auf ihre Adressat*innen zu wissen scheint, welche ‚Probleme' vorliegen und – vor allem – welche Ursachen dies hat. Hier beobachtet sie nicht nur aktuelle Schwierigkeiten bei den jeweils adressierten Individuen („Blockaden", „soziale Unfähigkeit"), sondern sieht diese verursacht z. B. durch Defizite „bei den Eltern" und in den schwierigen Verhältnissen der Kindheit.

Auffällig ist allerdings, dass ihre Aufzählung hier mit jugendlichen Adressat*innen endet, für die sie soziale Defizite unmittelbar mit der Herkunft verknüpft: „Kind-

heit oder Jugend, die in einem anderen Herkunftsland stattfand", wird explizit zu einer „Ursache" für Defizite. Für die zuvor beschriebenen Probleme und Defizite, die bei den individuellen Adressat*innen vorliegen, nennt sie hingegen weder *einen* Ort noch *ein* Land. Diese *Beschreibung* liest sich deshalb insgesamt wie ein *Othering*.

Für die Zurückhaltung und Skepsis, die Adressat*innen ihr gegenüber (und vermutlich auch gegenüber der Hilfeform SPFH insgesamt) zeigen, verweist Frau Sommer dann auf eher externe Faktoren, die die Zusammenarbeit erschweren:

> „Der Grund sind sehr schlechte Erfahrungen [der Adressat*innen] mit anderen Fachkräften und Institutionen sowie gesundheitliche Probleme für Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit." (F1: Frau Sommer, 100–102)

Dieser Verweis von Frau Sommer hat den Effekt einer doppelten ‚Entlastung': Zum einen wird das eigene professionelle Handeln und das eigene Arbeitsfeld der SPFH ‚entlastet', die Zurückhaltung und Skepsis der Adressat*innen führt nicht zu (selbst-)kritischen Fragen, die auf die eigene Tätigkeit und die daran gekoppelte Organisation gerichtet sind.

Zum anderen werden für belastete Vertrauensverhältnisse – die zugleich *Barrieren* für eine gelingende Zusammenarbeit darstellen – nicht die Adressat*innen selbst verantwortlich gemacht, sondern „andere Fachkräfte und Institutionen". Auch der Hinweis auf „gesundheitliche Probleme", für die man ja nichts kann, ‚entlastet' die Adressat*innen.

Zugleich verfügt Frau Sommer aber über ein erfahrungsbezogenes Wissen, das zu einer sehr detailliert-dichten, konkreten und ausführlichen Beschreibung von Prozessen und Praktiken der Ausgrenzung und Stigmatisierung, die ihre Adressat*innen erleben, beiträgt. Überaus prägnant hebt sie den negativen Einfluss gesellschaftlicher Erwartungen hervor:

> „Ich sehe, dass die Soziale Arbeit unter einem sehr großen Einfluss der Gesellschaft und ihrer Sichtweisen steht. Die Stigmatisierung begleitet meine Klienten fast tagtäglich, weil sie äußerlich auffällig sind bzw. verhaltensauffällig sind. Die beherrschen keine perfekten Sprachkenntnisse. […] Auch ein Heimaufenthalt oder ehemaliger Drogenkonsum tragen zu Stigmatisierung bei. Die meisten Klientinnen und Klienten sind Angehörige von gesellschaftlichen Randgruppen. Somit machen sie schon seit ihrer Kindheit oft Ausgrenzungserfahrungen. Die gesellschaftlichen Erwartungen an diese Menschen zeigen sich in Begegnung

> mit der Normalität außerhalb dieser gesellschaftlichen Randgruppe, d. h. in der Schule, beim Arzt, bei Behörden, das sind eigentlich die Schnittpunkte, wo gesellschaftliche Erwartungen an die Klienten herangetragen werden. Die Klienten erfüllen diese Erwartungen nicht." (F1: Frau Sommer, 150–160)

Ein wenig irritierend ist, dass Frau Sommer den Begriff *Gesellschaft* so benutzt, als ob sie selbst und das Hilfesystem, indem sie tätig ist, *nicht* auch zur Gesellschaft gehören („Einfluss der Gesellschaft"). Zudem erscheint Gesellschaft durch ihre Formulierungen als einheitliches Gebilde, fast schon wie ein Subjekt („ihrer Sichtweisen"). Vermutlich will sie sagen, dass es in der Gesellschaft dominierende Sichtweisen gibt, die einen „sehr großen Einfluss" haben.

Jedenfalls *sieht* Frau Sommer, dass ihre Adressat*innen den Erwartungen ‚außerhalb' der ‚Randgruppe' – wir könnten auch sagen, außerhalb der Erwartungen ihres *nahen* Lebensraumes bzw. ihrer *nahen* Lebenswelt – nicht gerecht werden. Dabei sind es ‚Merkmale' bei den Adressat*innen („äußerlich auffällig", „verhaltensauffällig", „keine perfekten Sprachkenntnisse"[65], „Heimaufenthalt", „ehemaliger Drogenkonsum"), die bei „Begegnung[en] mit der Normalität außerhalb", also bei den entsprechenden Akteur*innen in Institutionen und Organisationen (Schule, Arztpraxis, Behörden, …), als Marker benutzt werden. Die Adressat*innen stehen in der Beschreibung von Frau Sommer am Rand der Gesellschaft („Randgruppe"), machen „schon seit ihrer Kindheit oft Ausgrenzungserfahrungen", *außerhalb* herrscht eine andere Normalität. Von *dieser* Normalität aus wird der Blick auf die Adressat*innen gerichtet, sie werden mit entsprechenden „Sichtweisen" und „Erwartungen" konfrontiert, wobei die Soziale Arbeit ebenso diesem „Einfluss" ausgesetzt ist.

In ihrer Beschreibung geht Frau Sommer anschließend denn auch auf ihre eigene Rolle ein:

> „Ich bin dann die Vermittlerin zwischen beiden Parteien. Es kommt wirklich vor, dass Ärzte mich fragen, warum diese Klienten kein deutsch spricht oder nicht ausreichend deutsch spricht. Dementsprechend werde ich mit diesen gesellschaftlichen Erwartungen konfrontiert. In der Schule, in Bezug auf Schulkinder ist es sehr extrem. Die Erwartungen an gesellschaftliche Randgruppen,

65 Wobei hier – wie meist in unseren Diskursen – Kenntnisse der *deutschen* Sprache gemeint sind. Ein wenig klingt dies immer so, als ob Kenntnisse in anderen Sprachen (wie perfekt auch immer) übersehen und nicht gewürdigt werden.

> die unter schwierigsten sozialen und wirtschaftlichen Bedienungen ein Leben zu führen versuchen, sind extrem hoch. Die Gesellschaft hat wenig Kenntnis von sozialen Randgruppen und nimmt ihr einiges Leben oft als Maßstab. Nehmen wir einen Lehrer, eine Lehrerin, die nehmen ihren persönlichen sozialen und wirtschaftlichen Hintergrund als Maßstab. Aus ihrer Realität wäre es normal, dass man sich einen Badeanzug kauft, wenn man einen Badeanzug benötigt. Unsere Klienten sind oft so mittellos, dass sie ihren Kindern oft nicht einfach einen Badeanzug kaufen können. Da fängt es schon an, dass ich mit dem Unverständnis der Gesellschaft konfrontiert werde und mit dem Unverständnis der Klienten. Warum versteht der Lehrer nicht, dass ich keinen Badeanzug für meine Tochter kaufen kann. Und der Lehrer fragt, warum besorgt diese Mutter keinen Badeanzug für ihr Kind. Es ist unglaublich schwer diese verschiedenen Realitäten, die in verschiedenen sozialen Schichten bestehen miteinander in Einklang zu bringen. Das ist fast unmöglich. Manchmal hat man in den Schulen, bei Ärzten oder auch in Behörden relativ moderne, aufgeklärte Menschen, die auch eine Art sozialer Grundbildung mitbringen, auch was die sozialen Randgruppen betrifft. Diese Gruppe von Menschen hat ein moralisches Grundverständnis, dass bestimmte Hilfe oder Leistungen allen Menschen in der Gesellschaft zugänglich sein müssen, leider sind diese Menschen selten. Mit diesen Menschen kann man sehr gut zusammenarbeiten und Kompromisse finden. Es gibt aber gerade in den Schulen auch viele sehr dogmatische Fachkräfte. Die können einfach nicht nachvollziehen, mit welchen Bedingungen ein Kind aus einer Randgruppe tagtäglich zu kämpfen hat. Sie verstehen nicht, warum das Kind kein Brot mitbringt, warum es keinen Badeanzug besitzt oder warum es keinen Haarschnitt hat und agieren dann im Umgang mit dem Kind sehr unsensibel. So wird das Kind immer wieder aufs Neue stigmatisiert." (F1: Frau Sommer, 161–184)

Frau Sommer schildert ihre Rolle als „Vermittlerin zwischen beiden Parteien": Sie weiß und versteht, dass die Adressat*innen unter „schwierigsten sozialen und wirtschaftlichen Bedingungen" leben, und sie beobachtet gleichzeitig, dass Akteur*innen in den Institutionen bzw. Organisationen hohe, aber völlig unrealistische und von Verständnislosigkeit gezeichnete Erwartungen an sie stellen. Dabei differenziert Frau Sommer zwischen „aufgeklärten Menschen", die Verständnis und Kooperation ermöglichen, und „dogmatischen Fachkräften", die die Lebensrealität der Kinder aus „Randgruppen" nicht nachvollziehen können. Sie gewichtet hier allerdings: Die Erstgenannten findet sie „[m]anchmal", von den Zweitgenannten gibt es „viele", und zwar „gerade in den Schulen". Letztere schaffen es offenbar nicht, sich von den Selbstverständlichkeiten („Normalitäten") ihrer je eigenen Lebensräume und Lebenswelten („verschiedenen sozia-

len Schichten“) zu lösen und sich in der Form eines emphatisch-analysierenden Nachvollzugs in andere hineinzuversetzen, – oder sie wollen dies nicht (wobei all dies wenig professionell erscheint).

Besonders deutlich wird dies am Beispiel des Badeanzugs: Während das Lehrpersonal von den Eltern wie selbstverständlich erwartet, dass sie solche Anschaffungen tätigen, ist dies für viele Adressat*innen aufgrund finanzieller Not nur schwer erfüllbar. Frau Sommer scheint nach *beiden* ‚Seiten‘ vermitteln zu wollen, wobei nur eine davon inhaltlich zumindest angedeutet wird: dem „Unverständnis der Gesellschaft“ und der Lehrpersonen kann sie mit ihrem Wissen erklärend und auf Verständnis hoffend begegnen; wie sie mit dem „Unverständnis der Klienten“ („[W]arum versteht der Lehrer nicht“?) umgehen könnte, bleibt unklar. Oder versucht sie deren Lebensräume und Lebenswelten zu erklären und hier Verständnis zu erzeugen? Wäre dies sinnvoll? Würde dies den Adressat*innen helfen? Zudem: Ist es nicht eine Bringschuld der Professionellen, über die Möglichkeiten einer verstehenden und emphatisch-nachvollziehenden Analyse zu verfügen? Oder versucht sie hier die Prozesse und Praktiken der stereotypen Stigmatisierung, auf die die Adressat*innen bei Lehrpersonen stoßen, zu verdeutlichen? Stellt sie sich offen auf die Seite der „immer wieder aufs Neue“ stigmatisierten Kinder und Eltern?

Frau Sommer versucht zu verdeutlichen, dass ihre Arbeit stark davon beeinflusst ist, eine Vermittlungsinstanz zwischen unterschiedlichen Realitäten zu sein – eine Aufgabe, die sie selbst als „fast unmöglich“ beschreibt, und womöglich wählt sie für ihren eigenen Arbeitsansatz auch das ‚falsche‘ Wort, ‚vermittelt‘ also gar nicht, sondern ist mit ihrer Expertise und ihrem Wissen eine Bündnispartnerin der stigmatisierten, verständnislos und „unsensibel“ behandelten Adressat*innen?

Insgesamt ergibt sich bei der Analyse des Interviews mit Frau Sommer ein widersprüchliches Bild: Einerseits betont sie verständnisvoll, dass auch Fachpersonen aufgrund ihrer Biografie „natürlich“ Barrieren haben, die menschlich und unvermeidlich seien. Andererseits benutzt sie für die Adressat*innen scharfe, defizitorientierte Beschreibungen – von Beziehungsunfähigkeit bis Bildungsarmut –, wobei insbesondere Jugendliche mit Auslandserfahrungen durch ein implizites Othering markiert werden. Gleichzeitig relativiert sie diese defizitäre Sicht wenig später, indem sie betont, dass viele Schwierigkeiten aus negativen Erfahrungen mit Institutionen, gesundheitlichen Belastungen und gesellschaftlicher Stigmatisierung entstehen. Hier ‚sieht‘ sie viel und beschreibt ausführlich, und doch zeigt

sich eine innere Spannung: Während sie Fachpersonen der SPFH mit Nachsicht begegnet und auch gegenüber der eigenen Arbeit und dem Hilfesystem SPFH in keinster Weise (selbst-)kritisch ist, betrachtet sie Adressat*innen zugleich problemorientiert, um sie im nächsten Schritt doch wieder durch externe Faktoren zu ‚entlasten'. Ihre Rolle versteht sie dabei als „Vermittlerin" zwischen Parteien und unterschiedlichen Lebensrealitäten – eine Aufgabe, die sie selbst als schwierig und kaum lösbar einschätzt, aber vielleicht auch eine Formulierung, die nicht ganz das deckt, was sie selbst tut. Dies bleibt unklar.

Ihr Kollege Herr Kuhn betont in seinem Interview, dass konkrete kommunikative und wahrnehmungsbezogene Hindernisse die Zusammenarbeit mit den Adressat*innen erschweren. Er konzentriert sich dabei stark auf sprachliche Barrieren, die er als die größte Herausforderung in der Arbeit mit Adressat*innen mit Einwanderungsgeschichte sieht.

> „Die größte Barriere ist aber die Sprache. [...] Das ist ein großes Hindernis, wenn es einen Sprachkonflikt zwischen Menschen gibt." (F2: Herr Kuhn, 78–80)

Er beschreibt damit, dass Verständigungsschwierigkeiten die professionelle Beziehung erschweren können. Es ist durchaus nachvollziehbar, dass ein „Sprachkonflikt zwischen Menschen" die Arbeit erheblich behindert. Aus dem Zitat geht jedoch nicht eindeutig hervor, ob die Schwierigkeiten entstehen, weil die Adressat*innen die Sprache nicht ausreichend beherrschen oder aber die Fachperson die Sprache der Adressat*innen nicht versteht bzw. in der jeweiligen Organisation keine Ressourcen zum Kommunizieren in nicht-deutschen Sprachen vorhanden sind. Allerdings zeigen andere Interviewpassagen, die bereits analysiert wurden (s. o. B 2.3 und B 2.5), dass Herr Kuhn in Bezug auf Fremdsprachigkeit bei Adressat*innen sich eher defizitorientiert äußert und sich kaum als offen für Mehrsprachigkeit zeigt. Die Verantwortlichkeit für sprachliche Verständigungsprobleme sieht er eher bei den Adressat*innen. Und Lösungswegen wie der Arbeit mit Dolmetscher*innen oder in sprachlich kompetenteren Tandems steht er eher skeptisch gegenüber.

Darüber hinaus thematisiert Herr Kuhn, wie auf der Seite von Adressat*innen „Unrecht" wahrgenommen wird:

> „Sie beschuldigen uns und das Jugendamt für jedes Unrecht. Jedes Mal wird übersehen, dass die Familien einen Anteil an der gesamten Problematik haben. Es wird vergessen, dass die Familien das Mitspracherecht haben, in der Zusammenarbeit

> etwas zu bestimmen. Es ist kein fairer Ansatz, alles, was wir bei der Lösung dieser bestehenden Probleme tun, falsch darzustellen. Ehrlich gesagt, fühle ich mich manchmal durch diese unfaire Haltung uns gegenüber diskriminiert." (F2: Herr Kuhn, 147–151)

Herr Kuhn beschreibt die Situation, in der Adressat*innen die Fachpersonen und das Jugendamt für Probleme beschuldigen, wobei er betont, dass die Fachpersonen nicht für alles verantwortlich sind, wenn etwas schiefläuft, und dass die Adressat*innen ebenfalls Verantwortung tragen, ja sogar Mitspracherecht und eben einen Anteil an den entstehenden (problematischen) Situationen haben. Aus seiner Sicht wird diese gemeinsame Verantwortung im öffentlichen Diskurs, aber vor allem auch von Adressat*innen häufig ignoriert („wird übersehen …", „wird vergessen …"). Seine Ausführungen scheinen auch Größenordnungen zu benennen, bleiben hier allerdings uneindeutig („[j]edes Mal", „manchmal").

Insgesamt bleibt jedoch unklar, ob die Adressat*innen dieses Mitspracherecht tatsächlich umsetzen konnten bzw. umsetzen können. Er scheint die *asymmetrische Konstellation* in Bezug auf Handlungsmacht im Verhältnis von Fachpersonen und Adressat*innen völlig zu übersehen. Dies, obwohl er sich doch zuvor als Fachperson präsentiert hat und die Fachpersonen als diejenigen, die doch eher alles „schon richtig" machen (s. u. FN 68).[66] Es sei dahingestellt, ob dies in der Tat so ist. In Bezug auf die Wahrnehmung von Machtasymmetrien wirkt Herr Kuhn jedenfalls nicht sehr professionell.[67]

Im Vordergrund der Ausführungen von Herrn Kuhn steht die Empfindung, von Adressat*innen (aber auch in der Öffentlichkeit) „unfair" behandelt, ja „diskriminiert" zu werden. Dabei formuliert er eher allgemein und nennt keine konkreten Beispiele. Vielmehr beschreibt er, dass die Bemühungen der Fachpersonen zur Problemlösung nicht gesehen oder sogar falsch interpretiert werden. Durchgehend verwendet er ein vereinheitlichendes „Wir", um die Fachpersonen als Gruppe zu adressieren. Mit dem abschließenden Satz („Ehrlich gesagt fühle ich mich manchmal durch diese unfaire Haltung uns gegenüber diskriminiert") zeigt

66 „Im Kontext der Professionalität muss aus einer breiten Perspektive darüber gesprochen werden, was falsch und was richtig gemacht wurde. Ich glaube, dass man darüber viel reden und erzählen kann. Aber wir machen schon richtig." (F2: Herr Kuhn, 127–132)

67 Genauso wenig wie – dies wurde bereits deutlich (s. o.) – in Bezug auf Mehrsprachigkeit und die Zusammenarbeit in einem Tandem.

er eine emotionale Betroffenheit. Unklar bleibt, ob er diese Erfahrung persönlich gemacht hat oder seine Gefühle stellvertretend ausdrückt.

Zweifellos kann es sein, dass Fachpersonen solche Erfahrungen, wie sie Herr Kuhn beschreibt, machen. Darüber muss geredet werden. Allerdings darf daraus keine *Single Story* werden (s. o., FN 66), also eine einzige Geschichte, die immer wieder und immer wieder unter den Kolleg*innen und in der Kommunikation mit Akteur*innen aus (Stadt-)Politik und Presse und im privaten Bereich wiederholt und auf eine Weise dominierend wird, die nicht nur andere Erfahrungen verdeckt, sondern auch dazu beiträgt, die mächtigeren Praktiken und Strukturen des Hilfesystems und seiner Fachpersonen in Bezug auf Diskriminierung zu verdecken.

Anders als Herr Kuhn beschreibt seine Kollegin – die sozialpädagogische Familienhelferin Frau Tischler – Fremdsprache als eine zwar bedeutende, aber eben doch auch überwindbare Barriere in der Zusammenarbeit:

> „Aufgrund meiner eigenen Erfahrungen […] kann Sprache ein wichtiges Hindernis darstellen. Familien, die durch Einwanderung hierherkommen, lernen nicht sofort Deutsch. Auch mangelnde Englischkenntnisse erschweren oft das gegenseitige Verständnis. Aber das sind Barrieren, die mit der Zeit behoben werden können – sobald sie hier leben, lernen sie schnell Deutsch. Deshalb sehe ich diese Hürden nur als temporär an.“ (F3: Frau Tischler, 75–82)

Auch Frau Tischler bezeichnet Sprachbarrieren als eine Herausforderung für die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und Familien mit Einwanderungsgeschichte. An die Möglichkeit von Fachpersonen mit Einwanderungsgeschichte denkt sie hier zwar nicht. Allerdings zeigt sie anders als Herrn Kuhn eine große Gelassenheit gegenüber Sprachbarrieren. Sie bezeichnet diese als überwindbar und zeitlich begrenzt („mit der Zeit“ behebbar, „temporär“). Diese Einschätzung basiert auf der Annahme, dass sich Sprachkenntnisse im Zuge des Aufenthalts in Deutschland schnell verbessern („lernen sie schnell“).

Daraus lässt sich auch die implizite Erwartung ableiten, dass Familien die Sprache zeitnah erlernen *sollen*. Ob diese Erwartung auch dem Angebot der Sprachkurse gilt, also ob diese in einem ausreichenden Ausmaß vorhanden und von Eingewanderten erreichbar und in ihrer Qualität und Wirksamkeit in der Regel zu tatsächlichen (schnellen) ‚Spracherfolgen‘ beitragen können, ist unklar. Explizit ausgesprochen wird dies nicht.

Zudem bleibt unklar, wie die Zusammenarbeit gestaltet wird, wenn die sprachliche Verständigung nicht funktioniert. Frau Tischler thematisiert nicht, welche konkreten Maßnahmen sie als Fachperson selbst ergreift, um sprachliche Hürden zu reduzieren. Hinweise auf mögliche Sprachdefizite bei den Fachpersonen sind ebenfalls nicht zu finden, genauso wenig wie Überlegungen zur Zusammensetzung eines sozialpädagogischen Teams in Bezug auf Mehrsprachigkeit. Ihre Einschätzung erscheint insgesamt unentschlossen: Einerseits spricht sie Fremdsprache als Hindernis an, andererseits relativiert sie die Bedeutung von sprachlichen Hindernissen, ohne klare berufliche Strategien zur Überwindung zu nennen.

In einer weiteren Passage beschreibt Frau Tischler die gesellschaftliche Wahrnehmung von Menschen mit Fluchterfahrungen:

> „Man bekommt es in der Politik und in den Medien immer mehr mit, z. B. damals die ganzen Vorkommnisse in Chemnitz.[68] Ich persönlich versuche, mich davon nicht beeinflussen zu lassen – weder negativ noch positiv. Ich sehe jeden Menschen als Individuum und versuche, keine Schubladen zu bedienen. Das wäre absolut falsch in der Arbeit. […] Sie sind sehr respektvoll und machen auch gut mit. Ein konkretes Beispiel kann ich jetzt gerade gar nicht nennen. […] Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich in die richtige Richtung denke. Aber ich denke schon, dass gesellschaftliche Sichtweisen die Soziale Arbeit beeinflussen. Ich kann jetzt aber nicht sagen, ob dieser Einfluss positiv oder negativ ist.“ (F3: Frau Tischler, 174–185)

Frau Tischler verweist auf diskriminierende gesellschaftliche Tendenzen gegenüber fluchterfahrenen Menschen und nennt dabei als Beispiel die Vorkommnisse in Chemnitz. Sie betont, sich selbst davon nicht beeinflussen zu lassen und verfolgt den Anspruch, Menschen individuell und vorurteilsfrei begegnen zu wollen. Sie betont, dass sie ‚*meistens*‘ positive Erfahrungen mit Menschen mit Fluchterfahrung gemacht hat, schließt damit jedoch nicht aus, dass es auch negative Erfahrungen geben kann. Gleichzeitig bleibt ihre Haltung unklar und zöger-

68 Frau Tischler bezieht sich auf die Ereignisse im August 2018 in Chemnitz, als ein 35-jähriger Deutscher, Daniel H., bei einer Messerattacke getötet wurde. Zwei Männer mit Migrationsgeschichte, ein Syrer und ein Iraker, wurden als Tatverdächtige festgenommen. Daraufhin kam es in Chemnitz zu mehreren Demonstrationen, unter anderem organisiert von rechtsextremen Gruppen wie Pro Chemnitz, AfD und Pegida, bei denen es zu rassistischen Ausschreitungen kam. Die Ereignisse wurden in Politik und Medien breit diskutiert und führten zu politischen Debatten über Rechtsextremismus, gesellschaftliche Spaltung und die Rolle der Medien.

lich: Sie positioniert sich nicht gegenüber den gesellschaftlichen Diskursen und Ereignissen, spricht aber von „meistens positiven Erfahrungen" mit den von ihr betreuten jungen Menschen. Ihre Unentschlossenheit spiegelt sich auch in der abschließenden Reflexion über den Einfluss „gesellschaftliche[r] Sichtweisen" auf die Soziale Arbeit wider: Sie erkennt *einen* Einfluss an, will ihn jedoch weder als *positiv* oder *negativ* benennen. Vielleicht hofft sie auf die Möglichkeit einer ‚neutralen' Position, vielleicht möchte sie sich aus Auseinandersetzungen und Konflikten, die auch politische Fragen berühren, heraushalten.

Im Vergleich zu Frau Tischler, deren Aussagen in Bezug auf stereotypisierende Darstellungen und diskriminierende Praktiken von Menschen mit Fluchterfahrung und einer gesellschaftlich-politischen Einflussnahme eher vage und ausweichend bleiben, zeigt der sozialpädagogische Familienhelfer Herr Keller sowohl eine deutlich konkretere Auseinandersetzung mit dem Thema als auch eine deutlichere Positionierung. Dabei erscheint jedoch auch seine Sichtweise nicht widerspruchsfrei. Während Frau Tischler zentrale Fragen vermeidet, nur allgemein anspricht und sich heraushalten möchte, benennt Herr Keller sowohl Missverständnisse in der transkulturellen Zusammenarbeit als auch bestehende gesellschaftliche Vorurteile. Zunächst verweist er auf anfängliche Schwierigkeiten im Umgang mit kulturellen Unterschieden:

> „Wenn Leute aus einem anderen Kulturkreis kommen, gibt es einfach […] Missverständnisse. […] Man muss sich vielleicht erstmal selber darauf einstellen und gucken, wie kommt man mit dieser Person und ihrem Verhalten zurecht." (F4: Herr Keller, 93–98)

Hier macht er deutlich, dass er die Verantwortung nicht allein bei den Adressat*innen verortet, sondern auch das eigene Handeln betont. Gleichzeitig zeigt sich in seiner Formulierung ein subtil pauschalisierendes und kulturalisierendes Moment: Zum einen benutzt er den im Alltag weit verbreiteten Begriff *Kulturkreis*, der meist als etwas Geschlossenes und sich nicht mit anderen ‚Kreisen' überlappend oder von ihnen durchdrungen verstanden wird. Zum anderen sagt er, dass es „einfach" Missverständnisse gibt. Damit deutet er an, dass kulturelle Differenzen nahezu zwangsläufig zu Problemen führen. Herr Keller zeigt zwar eine gewisse Offenheit ([m]an muss sich darauf einstellen"), bleibt aber zugleich bei einer kulturalisierenden Darstellung. Auch fällt auf, dass er lediglich beschreibt, wie er sich auf die Adressat*innen einstellen muss („wie kommt man mit dieser

Person und ihrem Verhalten zurecht"), ohne zu reflektieren, wie sein eigenes Verhalten möglicherweise auf sie wirkt. Dies lässt – ähnlich wie bei Frau Tischler – eine gewisse Einseitigkeit erkennen, die die Verantwortung tendenziell auf die Akteur*innen in den Familien verschiebt.

Im weiteren Verlauf äußert sich Herr Keller jedoch kritisch zu gesellschaftlichen Vorurteilen:

> „Wenn ich an die Vorurteile über […] Menschen mit Migrationshintergrund denke, […] sagen viele, dass sie nur faul sind und vom System leben wollen. […] Ich habe da überwiegend die gegenteilige Erfahrung gemacht." (F4: Herr Keller, 194–199)

Hier positioniert er sich explizit gegen stereotype Zuschreibungen wie *‚faul zu sein und vom System leben wollen'*. Indem er auf seine entgegengesetzte Erfahrung („überwiegend […] gegenteilig") verweist, widerspricht er dominanten gesellschaftlichen Narrativen (*Single Stories*; s. o. FN 67) und betont, dass diese meist nicht mit seiner beruflichen Realität übereinstimmen. Ein weiteres Beispiel verdeutlicht seine differenzierte Beobachtung im konkreten Fall einer alleinerziehenden Adressatin:

> „Sie hat mir gesagt, dass diese Aussage [des Sohnes] sie so getroffen hat. Einer ihrer Söhne hat gesagt, Du bezahlst das ja gar nicht, das Amt macht alles. […] Sie hat dann ganz diszipliniert gearbeitet, um ihre Sprachkenntnisse zu verbessern […] und versucht, die Familie selber zu versorgen." (F4: Herr Keller, 203–209)

Diese Aufführung von Herrn Keller zeigt, dass gesellschaftliche Zuschreibungen und Vorurteile nicht nur von außen auf Familien wirken, sondern auch familiäre Interaktionen durchdringen und dort emotionale Belastungen sowie Konflikte hervorrufen können. Gleichzeitig lässt sich eine ambivalente Botschaft herauslesen: Der gesellschaftliche Druck und die verletzende Bemerkung bzw. Zuschreibung führten zwar zu einer schwierigen Erfahrung, zugleich beschleunigte dies aber offenbar den ‚Integrationsprozess', da die betroffene Mutter sich umso intensiver bemühte, Deutsch zu lernen und die Familie eigenständig zu versorgen („hat dann ganz diszipliniert gearbeitet"). Damit wird deutlich, dass Herr Keller gesellschaftliche Pauschalisierungen einerseits als problematisch erkennt und ablehnt, sie andererseits jedoch indirekt auch als Auslöser für ‚Anpassungsleistungen' beschreibt. Seine Beschreibungen bleiben somit ambivalent: zwischen der kriti-

schen Wahrnehmung diskriminierender Zuschreibungen als Belastung und dem gleichzeitigen Verweis auf deren förderlicher Wirkung in Bezug auf Anpassung.

Auch im nächsten Abschnitt macht Herr Keller auf stereotype Zuschreibungen aufmerksam und stellt ihnen seine Erfahrungen entgegen:

> „Dann gibt es auch Familien mit Migrationshintergrund. Die sind einfach nicht faul. […] Die Eltern sind überfordert, weil sie sehr viele Kinder haben. […] Wenn dann noch hinzukommt, dass […] die Eltern getrennt sind, dann hat man ja noch weniger Ressourcen." (F4: Herr Keller, 211–217)

Hier beschreibt er eine komplexe familiäre Situation und betont, dass Überforderung *nicht*[69] mit Faulheit gleichzusetzen ist. Dennoch nutzt er ein klassisches Klischee – die Großfamilie mit vielen Kindern – als Beispiel, was wiederum stereotype Bilder reproduziert. Die pauschale Beschreibung könnte den Eindruck vermitteln, dass Überforderung und hohe Kinderzahlen als typisches Merkmal von Familien mit Einwanderungsgeschichte dargestellt werden, was der deutlichen Intention des Sprechers, Vorurteile zu kritisieren, zum Teil entgegenwirkt.

In einem weiteren Beispiel schildert Herr Keller die Zusammenarbeit mit einem fluchterfahrenen Jugendlichen:

> „Es gibt ja […] die Vorurteile, dass sie sich nicht integrieren wollen […]. Ich habe […] mit einem jungen geflüchteten Menschen zusammengearbeitet, der das komplette Gegenteil verkörpert hat. […] Der war wirklich jemand, der sicherlich auch nicht die größere Mehrheit repräsentiert. Der war […] ganz hoch motiviert […], in 15 verschiedenen ehrenamtlichen Vereinen tätig […], gab selbstständig Arabischunterricht. […] Sowas erlebt man auch nicht immer. Die Zusammenarbeit mit ihm war natürlich schön und anders." (F4: Herr Keller, 221–231)

Er stellt diese Erfahrung als Kontrast zu gängigen Vorurteilen dar, betont jedoch gleichzeitig, dass dieser junge Mann nicht die „größere Mehrheit" repräsentiere („sicherlich nicht"). Die Formulierung, dass die Zusammenarbeit mit ihm „schön und anders" war, hebt ihn deutlich von anderen geflüchteten Jugendlichen ab, er wird in der Darstellung von Herrn Keller – womöglich unbeabsichtigt – zu einer Ausnahmefigur, er unterscheidet zwischen „hoch motiviert" und damit ‚anders'

69 Das Adverb „nicht" betont er übrigens im Interview, in dem er es etwas lauter und nachdrücklicher ausspricht.

(„erlebt man auch nicht immer“). Damit entsteht eine neue problematische Differenz: Während allgemeine Vorurteile kritisch hinterfragt werden, wird durch die Hervorhebung des ‚besonderen Einzelfalls‘, der den Vorurteilen entgegengestellt wird, zugleich erneut eine Differenz betont.

Im Kontrast zu Frau Tischler, die durch Unklarheit auffällt, präsentiert Herr Keller jedoch konkrete Beispiele, ist dabei weniger allgemein-unverbindlich und reflektiert nicht nur gesellschaftliche Problemlagen, sondern positioniert sich auch deutlicher. Dennoch bleiben auch seine Aussagen stellenweise ambivalent, da sie zwar Vorurteile kritisieren, gleichzeitig jedoch neue Narrative eröffnen, in denen positive Ausnahmen gegen ein stillschweigend homogenisiertes Bild von anderen stehen. Damit zeigt sich auch bei ihm ein Spannungsverhältnis zwischen wohlwollender Anerkennung und (unbeabsichtigter) Reproduktion kultureller Differenz.

In den vorangegangenen Ausführungen wird deutlich, dass Herr Keller in seinen Aussagen häufig auf Beispiele verweist, die teils einseitig und übertrieben wirken. Zwar kritisiert er die gesellschaftliche Haltung gegenüber bestimmten Bevölkerungsgruppen, bleibt jedoch in seiner eigenen Positionierung sozusagen ‚auf halbem Weg‘ stehen: Seine Reflexionen führen nicht zu einer Auseinandersetzung mit den eigenen Praktiken und deren Implikationen und den strukturell-institutionellen Voraussetzungen des eigenen Handelns. Auch wird die Vielschichtigkeit der von ihm dargestellten Situationen, wie etwa die Erfahrungen von fluchterfahrenen Menschen bzw. den Menschen mit Einwanderungsgeschichte, nicht ausreichend ergründet, sondern auf eine simplere Perspektive reduziert.

Im Vergleich dazu wird bei seinem Kollegen – Herrn Müller – erkennbar, dass er die Herausforderungen weniger individualisiert, sondern vielmehr auf strukturelle Verhältnisse verweist. Er rückt die systembedingten Hindernisse in den Vordergrund und eröffnet dadurch eine andere Perspektive auf die Spannungsfelder der SPFH:

> „Man versteht sich nicht oder gerät in Konflikt mit seinem Klienten. [...] Da entstehen vielfältige Schwierigkeiten, [...] wenn die Absprache mit dem Jugendamt nicht stimmt oder ein Termin verschlafen wird. Vorgaben des Jugendamts, die für uns als Träger nicht tragbar sind, machen uns zum Puffer, der die Adressaten damit konfrontiert.“ (F5: Herr Müller, 69–76)

Herr Müller beschreibt hier, dass Konflikte mit den Adressat*innen oft entstehen, wenn Absprachen mit dem Jugendamt nicht eingehalten werden oder Termine versäumt werden. Die Fachpersonen geraten dadurch in die Rolle eines „Puffer[s]", der die Familien mit Vorgaben konfrontieren muss, die für den Träger selbst „nicht tragbar" sind. Damit macht er deutlich, dass die Fachpersonen der SPFH sich häufig in einer Situation sehen, die Anforderungen des Jugendamts gegenüber den Adressat*innen zu vertreten bzw. sie dort durchzusetzen. Dadurch wird – so Herr Müller – die eigene Arbeit und Verantwortung im Spannungsfeld von Institution und Familie belastet („gerät in Konflikt mit seinem Klienten").

Über diese institutionelle Ebene hinaus verweist Herr Müller zudem auf politische und gesellschaftliche Hindernisse, die insbesondere durch die aktuelle Flüchtlingspolitik entstehen. Dadurch erweitert er den Blick von der unmittelbaren Arbeitssituation hin zu strukturellen Rahmenbedingungen, die die Handlungsmöglichkeiten der Fachpersonen zusätzlich einschränken:

> „Wir arbeiten nur mit der Gesellschaft zusammen. [...] Vor drei Jahren durften viele von ihnen einwandern, aber heute werden sie entweder in andere Städte umgesiedelt oder zurückgeschickt. Die Lage auf dem Ausbildungsmarkt wird immer schwieriger, und die Anforderungen steigen auf ein unhaltbares Niveau. Es ist wahnsinnig schwer, diese Diskrepanz zwischen den Erwartungen und der Realität gegenüber den Klienten zu vertreten." (F5: Herr Müller, 175–187)

Herr Müller zeigt hier, dass die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und aktuellen Entwicklungen die Arbeit zusätzlich erschweren. Er verweist darauf, dass Menschen mit Fluchterfahrung heute anderen Unsicherheiten ausgesetzt sind als noch vor einigen Jahren – z. B. Rückführungen oder ‚Umzüge'[70] – und dass steigende Anforderungen auf dem Ausbildungsmarkt die Situation für Geflüchtete und Migrierte weiter verschärfen. Diese Entwicklungen führen dazu, dass die Erwartungen von Geflüchteten und Migrierten – etwa auf stabile Lebensperspektiven oder berufliche Chancen – häufig nicht erfüllt werden können. Die Fach-

70 Mit ‚Umzügen' sind in diesem Zusammenhang nicht freiwillige Wohnortwechsel gemeint, sondern institutionell bedingte Wohnortverlagerungen, die Menschen mit Fluchterfahrung häufig betreffen. Sie entstehen u. a. durch Zuweisungen in Erstaufnahmeeinrichtungen oder Gemeinschaftsunterkünfte, durch Wohnsitzauflagen nach Asylgesetz (§ 56 AsylG) oder Aufenthaltsgesetz (§ 12a AufenthG) sowie durch kommunale Umverteilungen aus Kapazitätsgründen. Diese erzwungenen Umzüge führen zu erheblichen Unsicherheiten, da sie den Aufbau stabiler sozialer Netzwerke, schulischer Kontinuität und beruflicher Perspektiven erschweren.

personen müssen dabei die Diskrepanz zwischen den hohen Erwartungen *aus* der Gesellschaft und den Möglichkeiten *in* der Gesellschaft mit der Realität der Familien zusammenbringen, was Herr Müller als „wahnsinnig schwer" bezeichnet. Dabei sind ihre Gestaltungsmöglichkeiten stark von gesellschaftlichen und institutionellen Rahmenbedingungen beeinflusst. Mit der Formulierung „Wir arbeiten nur mit der Gesellschaft zusammen" betont er, dass Familienhelfer*innen ihre Arbeit nicht frei gestalten können, sondern in erheblichem Maße auf Vorgaben und Erwartungen reagieren müssen. In diesen Situationen ist vermutlich der Begriff *Vermittlung* nicht treffend, vielmehr geht es eher darum, dass die Fachpersonen der SPFH gegenüber den Adressat*innen mehr oder weniger das machen, was die Gesellschaft von ihnen verlangt.

Zusammenfassend positioniert Herr Müller sich und seine Tätigkeit im Handlungsfeld SPFH in einer *selbstkritischen* Weise. Mit seinen Hinweisen und Ausführungen versucht er zu verdeutlichen, dass die Fachpersonen der SPFH die Anforderungen des Jugendamts, die Erwartungen aus der Gesellschaft, die politischen Verhältnisse und Maßnahmen, die gesetzlichen Regelungen und die wirtschaftlichen Voraussetzungen den adressierten Familien ‚beibringen' – und dabei nicht unbedingt auf der Seite dieser Familien und ihren Bedarfen, Hoffnungen und Erwartungen stehen. Dabei bilden die Fachpersonen der SPFH – so Herr Müller – eine Art „Puffer", eine Art federnde Schicht, die dafür sorgt, dass die gegebenen Zumutungen und Anforderungen nicht ‚zu hart' ankommen, ja vielleicht auch erklärt werden. Vermutlich denkt sich Herr Müller die Wirkung dieses „Puffers" auch umgekehrt, also dass er die Mitarbeiter*innen des Jugendamtes und anderer Behörden und Organisationen ‚entlastet', indem er sie vor direkteren und unmittelbaren Konfrontationen mit der Not und dem Unmut von Adressat*innen bewahrt.

Obwohl Herr Müller all dies mehr oder weniger deutlich und auch selbstkritisch beschreibt, findet sich in seinen Hinweisen und Ausführungen nichts Explizites, das darauf aufmerksam macht, dass eine Aufgabe von Fachpersonen der SPFH auch darin bestehen könnte, ihre jeweiligen fachlichen und zugleich praxisnahen ‚Einsichten' und Kenntnisse so zu nutzen, dass sie in den unterschiedlichsten Bereichen und auf den unterschiedlichsten Ebenen kommuniziert werden, also z. B. im eigenen engeren Arbeitszusammenhang (Familienhelfer*innen im eigenen Träger und bei anderen Trägern), bei den Akteur*innen des Jugendamtes und

Fachpersonen anderer Handlungsfelder (Schule, Kindertagesstätte, etc.), aber eben auch bei Bürger*innen, (Sozial-)Politiker*innen, Medien, Wirtschaftsverbänden, Gewerkschaften, Nachbarschaftsvereine etc. ‚ankommen'.

3.3 *Barrieren* und ihre Subkategorie *Rassismus/Diskriminierung* aus der Sicht der Adressatinnen

In den Interviews berichten die Adressatinnen von verschiedenen Erfahrungen mit Fachpersonen des Allgemeinen Sozialen Dienstes bzw. des Casemanagements (dem Jugendamt) und der Sozialpädagogischen Familienhilfe, die sie als diskriminierend wahrgenommen haben. Diese Wahrnehmungen beziehen sich nicht nur auf direkte Interaktionen, sondern auch auf strukturelle Zuschreibungen, die durch soziale Herkunft, kulturelle Zugehörigkeit, sprachliche Hürden, sozioökonomische Status oder familiäre Situationen beeinflusst werden. In solchen Erfahrungsberichten zeigt sich, dass im Rahmen professioneller Unterstützung immer wieder Momente entstehen, in denen sich Adressatinnen stigmatisiert oder ungerecht behandelt fühlen. Herkunft, Sprache, Aussehen und ‚Kultur'/Lebenswelt werden hierbei als Marker benutzt.

Frau Kul schildert eindrücklich, wie sie als Teil einer kinderreichen Familie mit arabischer Herkunft von Beginn an stigmatisiert wurde:

> „Als eine kinderreiche Familie mit arabischer Herkunft wurden wir sofort […] für schuldig erklärt. […] Meine Mutter und mein Vater konnten sich […] nicht ausdrücken. Das war […] ein ausreichender Grund, uns […] zu stigmatisieren. […] Ich möchte gar nicht mehr daran denken oder weiter darüber reden." (A1: Frau Kul, 215–220)

Frau Kul bringt hier zum Ausdruck, dass ‚arabische[.] Herkunft', Kinderreichtum und sprachliche Barrieren zu einer negativen Vorverurteilung führten. Die Aussage, sie wolle nicht mehr darüber sprechen, deutet auf eine tiefe emotionale Belastung hin, die aus diesen Erfahrungen resultiert.

Auch Frau Elimu schildert, dass ihre persönliche Lebenssituation mit einwanderungsbezogenen und sozialen Faktoren – das Alleinerziehendsein, das Wohnen im Wohnheim und die problematische Ehe – von Fachpersonen direkt als selbst verschuldetes Defizit gedeutet wurde:

> „Es kommt immer vor, dass ein Casemanager seine Klienten nicht verstehen kann oder nicht verstehen will. […] Ich bin alleinerziehend, war im Wohnheim, hatte

> eine problematische Ehe mit einem ausländischen Mann – das reicht, um mich in eine bestimmte Kategorie einzuordnen. […] Sie denken, dass ich alles nicht im Griff habe und selbst schuld bin." (A2: Frau Elimu, 186–195)

Frau Elimu fühlt sich auf ihre Rolle als ‚Problemfall' reduziert und beschreibt eine durchgängige Perspektive („kommt immer vor") von Fachpersonen, die schwierige Lebensumstände nicht als strukturelles Problem und das Handeln in solchen Lebensumständen in Form einer *Alleinverantwortung zuweisenden Individualisierung* interpretieren.

Besonders eindringlich ist auch die Ausführung von Frau Kuscher, die aufzeigt, wie sich ihre Situation nach der Inobhutnahme ihres Kindes zugespitzt hat:

> „Im Frauenhaus war alles viel besser […]. Ich habe mir selbst eine Wohnung gesucht. […] Nach zehn Tagen kamen die Familienhelferinnen und fragten: Warum gibt es kein Kinderzimmer? Warum nehme ich den Kinderwagen mit? […] Dann wurde alles schwieriger, nachdem mein Kind weggenommen wurde." (A3: Frau Kuscher, 152–165)

Frau Kuscher hebt hervor, dass sie zunächst im Frauenhaus eine bessere Situation erlebte und sich sogar selbstständig eine Wohnung organisierte. Umso belastender erscheint für sie der Kontrast, dass kurze Zeit später die Familienhelferinnen Fragen stellten, die sie als misstrauisch und abwertend wahrnahm („Warum gibt es kein Kinderzimmer? Warum nehme ich den Kinderwagen mit?"). Ihre Darstellung verdeutlicht, dass für sie mit diesen Fragen ein Prozess begann, in dem ihre Handlungen negativ gedeutet wurden. Mit einer Stimme, die ihre Verzweiflung und Not spürbar macht, beschreibt sie den Wendepunkt, als „alles schwieriger" wurde, nachdem ihr Kind (ein Säugling) in Obhut genommen wurde.[71] Ihre Dis-

71 Ich kann die Geschichte dieser Inobhutnahme nicht ausführlich schildern, da dies die Anonymisierung gefährden würde. Aber so viel lässt sich sagen: Aufgrund einer Meldung der Familienhilfe nahm das Jugendamt das Kind vorübergehend in Obhut, da zunächst der Verdacht bestand, dass die Kindesmutter drogenabhängig sein könnte. Solche Verdachtsmomente können durch ärztliche Untersuchungen überprüft werden; in diesem Fall konnte festgestellt werden, dass *keine* Drogenabhängigkeit vorlag. Bis zu diesem Ergebnis verblieb das Baby jedoch mehrere Monate in Obhut. Nach dem anschließenden Gerichtsverfahren, betrieben durch die Anwältin von Frau Kuscher, wurde das Kind wieder in die Familie zurückgegeben. Für die Familie stellte diese Inobhutnahme natürlich keine Unterstützung dar, im Gegenteil: Das Baby entwickelte Bindungsprobleme zur Mutter, und die Kindesmutter entwickelte gegenüber dem Hilfesystem eine erhebliche Skepsis. Inobhutnahmen sollen grundsätzlich dem Schutz von Kindern und Jugendlichen gemäß § 42 SGB VIII dienen und dann erfolgen, wenn akute Gefähr-

kriminierungserfahrung ist eng mit ihrer biografischen Lage und den konkreten institutionellen Reaktionen verknüpft. Ihre subjektive Einschätzung dazu:

> „Ich fühlte mich diskriminiert. […] Als Frau mit einem Kind, wenig Geld und ohne gute Ausbildung reichte das, um mich für schlecht zu erklären." (A3: Frau Kuscher, 173–175)

Sie äußert tiefes Unverständnis darüber, dass ihr schwieriger Lebensweg offenbar zur Grundlage negativer Urteile gemacht wurde:

> „Ich kann es nicht ertragen, dass sie mich für fast alles verantwortlich gemacht haben." (A3: Frau Kuscher, 176–177)

Im Gegensatz zu Frau Kuscher beschreibt Frau Esada zunächst die stabilisierende Rolle des Familienhelfers in ihrem Alltag:

> „Mit dem Familienhelfer geht alles sehr leicht. Aber wenn er nicht dabei ist, merke ich, dass das Leben mit anderen Menschen nicht einfach ist." (A5: Frau Esada, 126–127)

Dieses Zitat zeigt, dass die Anwesenheit des Familienhelfers für Frau Esada entscheidend ist, um alltägliche Interaktionen erfolgreich bzw. mit ihrem Wort *‚sehr leicht'* zu bewältigen. Die Formulierung „mit anderen Menschen nicht einfach" deutet darauf hin, dass sie außerhalb der Unterstützung auf Missverständnisse, Vorurteile und möglicherweise diskriminierende Reaktionen stößt. Der Familienhelfer fungiert aus ihrer Perspektive zwar als eine Art Vermittler und vor allem als Schutzschild. Die Kommunikation wird oft klarer und Barrieren werden teilweise abbaut, die sonst durch institutionelle Strukturen und individuelle Vorannahmen entstehen.

Zugleich erfährt sie, wie er[72] ihre komplexe Familiensituation versteht und würdigt:

> „Da mein Bruder jung ist und seine Eltern nicht hier sind, brauchen wir für eine Weile Hilfe vom Jugendamt. […] Er sagt meinem Vater, er solle meiner Mutter

---

dungen vorliegen oder dringende Hilfen notwendig sind. Ziel soll es sein, das Kind in einer sicheren Umgebung zu schützen und parallel die bestmögliche längerfristige Lösung zu prüfen, unter Abwägung des Schutzauftrags, der Rechte der Eltern und der Entwicklungsbedürfnisse des Kindes. Allerdings gelingt diese Abwägung, wie im ‚Fall' von Frau Kuscher zu sehen ist, nicht immer.

72 Aber offenbar auch andere Fachpersonen im Jugendamt, dazu s. o. B 2.4.

> bei den Hausarbeiten helfen. Bis zu diesem Zeitpunkt habe ich meiner Mutter geholfen. Aber er sagt, dass ich einen Sprachkurs machen muss und dass mein Vater meiner Mutter helfen muss. Mein Vater wirft jetzt manchmal den Müll weg oder bringt die Kinder in den Park. Meine Mutter ist sehr zufrieden mit dieser Situation (lacht)." (A5: Frau Esada, 58–66)

Es handelt sich offenbar um eine recht große Familie, die hier zusammenlebt und in der der Familienhelfer tätig ist. Frau Esada erwähnt im Interview neben ihren Kindern und ihrem Mann (s. o.) ihren Bruder und ihre eigenen Eltern. Auch dem Bruder und den Eltern gegenüber ‚wirkt' der Familienhelfer, und Frau Esada macht deutlich, dass sie mit den Veränderungen in der Familie, die dies mit sich bringt, sehr zufrieden ist.

Allerdings kommt es nach wie vor zu einseitigen Negativzuschreibungen gegenüber Frau Esada:

> „Wenn ich pünktlich zur Besprechung gehe, sagen sie mir manchmal, dass ich den Termin falsch eingetragen habe und schicken mich nach Hause. Dabei hatte der Familienhelfer das Treffen für uns organisiert." (A5: Frau Esada, 129–130)

Frau Esada beschreibt hier Erfahrungen *außerhalb* der Sozialen Arbeit, also mit Einrichtungen wie Zahnarzt, Sprachkurs, dem Ausländeramt, dem Arbeitsplatz etc. Zum einen scheint sie hier anzudeuten, dass auch dem Familienhelfer nicht alles ‚gelingt'; zum anderen wird die beschriebene Erfahrung von ihr als Ausdruck von Voreingenommenheit empfunden, da implizit unterstellt wird, dass sie aufgrund sprachlicher Defizite einen Fehler gemacht hat – eine Annahme, die sie entschieden zurückweist:

> „Ich weiß, dass ich richtig spreche. Mein Lehrer und der Familienhelfer sagen, dass ich die Sprache schnell gelernt habe. Ich habe alle Sprachprüfungen bis C1 gut bestanden." (A5: Frau Esada, 134–135)

Trotz belegbarer Sprachfähigkeiten und der Bestätigung durch Lehrer und Familienhelfer wird ihre Leistung von Mitarbeiter*innen im Ausländeramt, aber auch von Vorgesetzten und Kolleg*innen an ihrem Arbeitsplatz nicht ausreichend anerkannt. Dies deutet darauf hin, dass Diskriminierung oder stereotype Erwartungen nicht durch objektive Qualifikationen aufgehoben werden, sondern relativ unabhängig davon in Wahrnehmungen und Strukturen verankert sind.

Frau Esada beschreibt anschließend die Erfahrung, dass ihre Bemühungen am eigenen Arbeitsplatz nicht gewürdigt werden:

> „Obwohl ich mich dort mehr bemühe als alle anderen, danken sie mir nicht aufrichtig. Manchmal zeigen sie mir etwas falsch, werden dann aber wütend und sagen, ich hätte es falsch verstanden." (A5: Frau Esada, 137–138)

Ihre Aussage verweist auf eine widersprüchliche Situation, in der sie einerseits große Anstrengungen unternimmt, um ihre Tätigkeit korrekt und engagiert auszuführen, andererseits jedoch nicht nur keine Anerkennung erfährt, sondern im Gegenteil Vorwürfen ausgesetzt ist. Dies deutet auf eine strukturelle Machtasymmetrie im Arbeitskontext hin: Fehler werden ihr zugeschrieben, auch wenn sie selbst Opfer falscher Informationen ist. Dadurch entsteht ein Gefühl der Ungerechtigkeit und des Ausgeliefertseins. Die Reaktion der am Arbeitsplatz beteiligten Personen erzeugt bei Frau Esada ein Gefühl der Ohnmacht und bestätigt bei ihr den Eindruck, dass die Bewertungen nicht an ihren tatsächlichen Leistungen orientiert sind, sondern mit einer einseitigen Wahrnehmung dieser Personen zu tun haben. Der Familienhelfer, so Frau Esada, versucht hier durchaus zu intervenieren:

> „Er hat ein paar Mal mit meinem Arbeitgeber gesprochen. Aber sie machen mit mir trotzdem, was sie wollen." (A5: Frau Esada, 139)

Hier wird klar, dass auch die Unterstützung durch Dritte bzw. durch einen Familienhelfer die bestehende Ungleichheit *nicht* aufheben kann. Obwohl externe Interventionen stattfinden, bleibt die Handlungs- und Definitionsmacht beim Arbeitgeber, während Frau Esada ihre Position als ohnmächtig erlebt. Zwischen beiden Zitaten zeigt sich also eine Kontinuität: Während im ersten Beispiel persönliche Anstrengungen am Arbeitsplatz keine faire Rückmeldung erfahren, sondern in Abwertung und Schuldzuweisungen münden, macht das zweite Zitat deutlich, dass selbst institutionelle Vermittlungsversuche keine Veränderung der Machtverhältnisse bewirken. Beide Aussagen zusammen verdeutlichen, wie Frau Esada sowohl auf subjektiver Ebene (eigener Arbeitseinsatz) als auch auf strukturell-unterstützender Ebene (Einfluss einer Fachperson der SPFH) in einer Position der Abhängigkeit und Benachteiligung verbleibt. Trotz dieser belastenden Erfahrungen betont Frau Esada in ihren Beschreibungen wiederholt, dass sie mit der erhaltenen Unterstützung durch das Jugendamt und insbesondere den Familienhelfer sehr zufrieden ist. Sie stellt klar:

> „[I]ch möchte in keiner Weise etwas Negatives über Jugendamt und den Familienhelfer sagen." (A5: Frau Esada, 142)

Hier zeigt sich eine wichtige Differenzierung in den Erfahrungen von Frau Esada. Während sie zuvor deutliche Ungerechtigkeiten, einseitige Negativ-Zuschreibungen und fehlende Anerkennung im Arbeitskontext schildert, nimmt sie gegenüber den Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe und gegenüber ihrem Familienhelfer eine eher zurückhaltend-positive Haltung ein. Ihre Formulierung lässt sich zum einen als eine Form von Loyalität oder Dankbarkeit deuten: Sie möchte ihre schwierige Situation nicht durch Kritik an denjenigen belasten, die ihr unterstützend zur Seite stehen. Zum anderen könnte sich in dieser Zurückhaltung auch eine gewisse Vorsicht zeigen – möglicherweise aus Sorge, die eigenen kritischen Äußerungen könnten ihre Position im Hilfeprozess schwächen oder missverstanden werden. Damit eröffnet sich ein Spannungsfeld: Auf der einen Seite erlebt Frau Esada Ohnmacht und Abwertung durch den Arbeitgeber, auf der anderen Seite betont sie ausdrücklich, dass sie die Kinder- und Jugendhilfe nicht kritisieren will. Diese Differenzierung deutet darauf hin, dass sie ihre Schwierigkeiten nicht auf die helfenden Institutionen projiziert, sondern diese als potenziell schützende Instanzen wahrnimmt. Gleichzeitig deutet sich an, dass sie sich innerhalb dieser Hilfe-Beziehung in einer gewissen Abhängigkeit befindet, die ihre sprachliche Vorsicht erklärt.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass die berichteten Diskriminierungserfahrungen auf unterschiedlichen Ebenen gemacht werden. Adressatinnen ohne Einwanderungsgeschichte erleben Diskriminierung eher in Bezug auf ihren sozioökonomischen Status, ihre Schicht- bzw. Klassenzugehörigkeit oder ihre ‚Familiensituation' (z. B. alleinerziehende Mutter, geschiedene Frau), während Adressatinnen mit Einwanderungsgeschichte *zusätzlich* von sprachlich-kulturellen Vorurteilen, Markierungen entlang von Herkunft und Aussehen und institutionellen Voreingenommenheiten (z. B. Regelungen und Routinen in der Folge des Ausländergesetzes) berichten.[73] Hier lassen sich intersektionale Verschränkungen beobachten. Trotz der Unterschiede zwischen den Adressatinnen eint sie das Gefühl, sich wiederholt beweisen zu müssen, um ernst genommen zu werden –

73 Im Interviewmaterial wird auch deutlich, dass die Zuschreibungen teilweise recht flexibel sind. Heiratet z. B. eine deutsche Frau *ohne* Einwanderungsgeschichte einen ausländischen Mann *mit* Einwanderungsgeschichte und nimmt dabei einen in Deutschland offenbar für viele ‚fremd' klingenden Familiennamen an, dann bekommt auch sie mit entsprechenden Negativzuschreibungen, die auf sie gerichtet sind, zu tun (z. B. A2, Frau Elimu).

eine Erfahrung, die als emotional belastend beschrieben wird. Selbst das Sprechen über Diskriminierung löst Unbehagen aus. So schildert Frau Esada mit tieftrauriger Stimme:

> „Wenn wir auch nichts falsch machen, müssen wir uns immer beweisen, … obwohl auch das Beweisen nicht so viel bringt." (A5: Frau Esada, 68)

Diese wiederkehrenden Erfahrungen von subtiler wie auch offener Diskriminierung und die geschilderten Empfindungen der Adressatinnen verdeutlichen, dass es in der Sozialpädagogischen Familienhilfe nicht nur um konkrete Unterstützungsangebote, sondern auch um die Anerkennung und das Sichtbarmachen struktureller Ungleichheiten gehen muss. Die Perspektiven der Adressatinnen machen deutlich, wie wichtig es ist, Machtverhältnisse und institutionelle Praktiken kritisch zu reflektieren – sowohl im Sinne einer reflexiven Professionalisierung als auch im Interesse einer gerechteren Unterstützungspraxis.

3.4 Theoretisch-reflektierende Zusammenfassung zu *Barrieren* und *Rassismus/Diskriminierung*

*Die Casemanager*innen:*

Die Analyse zeigt, dass Casemanager*innen im Kontext der SPFH in einem komplexen Spannungsfeld agieren, das von individuellen, kulturellen und institutionellen Faktoren durchzogen und beeinflusst ist. Sprachliche Barrieren, unterschiedliche kulturelle Normen und Erwartungen sowie sozio-kulturelle Zuschreibungen werden als zentrale Hindernisse in der professionellen Arbeit identifiziert. Diese Hindernisse führen nicht nur zu Verständigungsproblemen, sondern können auch die Beziehungsgestaltung und das Vertrauen zwischen Fachpersonen und Familien erschweren.

Darüber hinaus werden Casemanager*innen mit institutionellen Rahmenbedingungen konfrontiert, die normative Vorgaben und standardisierte Vorgehensweisen vorgeben, ohne die spezifischen Lebenswelten der Familien ausreichend zu berücksichtigen. In diesem Kontext wird die Gefahr deutlich, dass Fachpersonen – bewusst oder unbewusst – *Single Stories* produzieren und/oder reproduzieren, indem sie einzelne Merkmale von Familien oder deren Einwanderungsgeschichte stereotypisierend wahrnehmen und an der Verbreitung solcher einseitig-generalisierenden Narrative mitwirken. Dies unterbaut (in Form rechtfertigender Zuschreibungsmuster) und verstärkt diskriminierende Effekte. Eine kritische

Reflexion dazu zeigt sich im Interviewmaterial nur an einigen wenigen Stellen. Im Gegenteil. Die Casemanager*innen scheinen *dies* kaum zu sehen.

So betont Frau Nelken (C1: 13–16), dass Integration für Familien mit Einwanderungsgeschichte vor allem durch Sprachprobleme und kulturelle Unterschiede erschwert werde. In einer weiteren Passage (C1: 86–91) schildert sie, dass Dolmetscher*innen helfen könnten, kulturelle Barrieren wie das Nicht-Händeschütteln jedoch bestehen bleiben. Ihre Strategie des „mehrfachen Nachfragens" (C1: 121–131) zeigt zwar Bemühungen um respektvolle Kommunikation, zugleich bedient sie stereotype Zuschreibungen, indem sie bestimmte Verhaltensweisen pauschal „arabischen" Familien zuschreibt. Hier wird deutlich, was Mecheril (2004) als Kulturalisierung beschreibt: Komplexe soziale Situationen werden auf vermeintlich kulturelle Differenzen reduziert, wodurch die Heterogenität des Denkens und Handelns der Akteur*innen in den adressierten Familien ausgeblendet wird.

Auch bei Frau Adam (C2: 175–182) zeigt sich diese Dynamik: Sie interpretiert den von Nachbar*innen kritisierten Tagesrhythmus einer Familie als Ausdruck kultureller Prägung. In einer weiteren Passage (C2: 182–196) deutet sie Phänomene wie häusliche Gewalt oder Zwangsehen vor allem im „Roma-Sinti-Bereich" als kulturell bedingt und beschreibt dabei ihre eigene Ohnmacht. Diese Zuschreibungen wirken pauschalisierend und verlagern strukturelle Problemlagen in den Bereich von ‚Kultur'. Gleichzeitig kritisiert sie allerdings die mediale Darstellung, die Menschen mit Einwanderungsgeschichte überwiegend mit Kriminalität oder Terrorismus in Verbindung bringt (C2: 199–206). Hier wird die Ambivalenz sichtbar, die Rommelspacher (2009, S. 35 ff.) als Kennzeichen der Dominanzkultur beschreibt: Diskriminierende Diskurse werden zwar teilweise kritisch reflektiert, zugleich reproduzieren die Fachpersonen des ASD aber selbst stereotype Muster.

Frau Liska nimmt eine andere Position ein, indem sie die Bedeutung einer klaren antirassistischen Haltung hervorhebt (C3: 22–36). Sie schildert, dass junge Menschen mit Fluchterfahrung institutionelle Entscheidungen – etwa bei Wohnungsfragen – als diskriminierend empfinden und Fachpersonen dann mit Rassismusvorwürfen konfrontieren. Ihre Erzählungen schwanken zwischen kollektiver Verantwortung („wir") und individueller Distanzierung. In weiteren Aussagen (C3: 61–68; 77–82) wird deutlich, dass sie versucht, Praktiken wie frühe „musli-

mische“ Heiratsvorstellungen oder geschlechtsspezifische Kontaktverbote kulturell zu verstehen. Dabei gerät sie in ein Spannungsfeld: Einerseits möchte sie Toleranz zeigen, andererseits besteht die Gefahr, rechtliche und menschenrechtliche Grenzen zu relativieren. Gerade diese Tendenz zur Kulturalisierung von Konflikten – etwa bei Kinderehen oder fehlender Geschlechtergleichheit – birgt aus professionsethischer Sicht erhebliche Gefahren. Wenn menschenrechtswidrige Praktiken als ‚kulturell bedingt‘ akzeptiert werden, besteht die Gefahr einer Verharmlosung und der Reproduktion stereotyper Bilder (vgl. Mecheril/Melter 2011, S. 14; Melter 2006, S. 318). Frau Liska etwa spricht von „Traditionen“, bei denen 13- bis 14-jährige Mädchen verheiratet würden, ohne diese Praxis in den Kontext von Schutzrechten und Kindeswohlgefährdung einzuordnen (C3, S. 12). Auch bei Frau Adam ist erkennbar, dass problematische Aspekte wie Lärm oder patriarchale Strukturen teilweise positiv gedeutet oder relativiert werden. Diese Haltung kann als Ausdruck professioneller Ambivalenz gelesen werden, in der der Wunsch nach kultureller Sensibilität mit einer unzureichenden Reflexion über Macht- und Herrschaftsverhältnisse kollidiert.

Besonders kritisch äußert sich auch Frau Liska gegenüber medialen Diskursen, die Menschen mit Fluchterfahrung überwiegend negativ darstellen und unter Generalverdacht stellen (C3: 139–145; 153–157). Ihre Beobachtungen bestätigen die Analyse Rommelspachers (2009, S. 51 ff.), dass rassistische Stereotype durch gesellschaftliche Institutionen und öffentliche Kommunikation stabilisiert und verbreitet werden und damit weit über individuelle Vorurteile hinausgehen.

Herr Reiner lenkt den Blick stärker auf institutionelle Barrieren. Er betont, dass behördlicher Jargon und indirekte Kommunikationsformen (Telefon, E-Mail) Missverständnisse begünstigen und die Verantwortung daher bei den Fachpersonen liege, verständlich und adressatengerecht zu kommunizieren (C4: 121–133). Seine Reflexion lässt sich auch im Licht der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nach Thiersch (2014, S. 92 ff.) lesen, die fordert, sich konsequent an den Verständnismöglichkeiten und Alltagserfahrungen der Adressat*innen zu orientieren. Darüber hinaus beschreibt Reiner (C4: 112–120) rassistische Ressentiments, die er vor allem bei sozial benachteiligten deutschen Familien wahrnimmt, die sich durch den Zuzug von Geflüchteten verdrängt fühlen. Seine Antwort besteht in Aufklärung und Transparenz – eine Haltung, die an die Idee der Gerechtig-

keit durch reflexive Parteilichkeit anschließt, wie sie in der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit zentral ist.

Zusammenfassend wird deutlich, dass die Fachpersonen des ASD sich um eine respektvolle Haltung bemühen, gleichzeitig aber häufig auf kulturalisierende Erklärungen zurückgreifen, die stereotype Deutungen begünstigen. Im Vergleich der Interviewten zeigt sich folgendes Bild: Frau Nelken (C1) bemüht um Verständigung, aber stark kulturalisierend, indem sie z. B. bestimmte Praktiken pauschal „arabischen Familien" zuschreibt. Frau Adam (C2) schwankt zwischen kritischer Haltung gegenüber medialen Diskursen und gleichzeitiger Reproduktion stereotyper Deutungen, etwa bei Zwangsehen. Frau Liska (C3) betont eine antirassistische Grundhaltung, bleibt jedoch in einzelnen Beispielen ambivalent, da sie kulturelle Praktiken relativiert und zugleich menschenrechtliche Grenzen berührt. Herr Reiner (C4) fokussiert institutionelle Barrieren und sieht die Verantwortung klar bei den Fachpersonen, die Kommunikation verständlich und lebensweltorientiert zu gestalten; zugleich benennt er offen rassistische Ressentiments in der Mehrheitsgesellschaft. Damit wird deutlich, dass die Casemanager*innen (C1; C4) unterschiedliche Umgangsweisen mit dem Thema Rassismus und Diskriminierung entwickeln – von stärker kulturalisierenden Deutungen (C1; C2) über ambivalente Toleranz (C3) bis hin zur Betonung institutioneller Verantwortung (C4). Die Reflexion der Casemanager*innen verdeutlicht, dass professionelles Handeln in der SPFH ein ständiges Abwägen zwischen Empathie, kultureller Sensibilität und institutionellen Anforderungen erfordert. Sie müssen Barrieren erkennen, kulturelle Unterschiede respektieren und gleichzeitig die Vorgaben der Institution erfüllen, ohne dabei stereotype Zuschreibungen zu verfestigen. Die theoretische Auseinandersetzung mit Rassismus, Diskriminierung und *Single Story-Effekten* liefert somit eine kritische Perspektive auf die Grenzen und Möglichkeiten professioneller Praxis.

*Die sozialpädagogischen Familienhelfer*innen:*

In den Interviews der Familienhelfer*innen wird die Thematik von Rassismus und Diskriminierung zwar durchgehend angesprochen, allerdings in unterschiedlicher Deutlichkeit und Reflexionstiefe. So macht Frau Sommer deutlich, dass Barrieren nicht nur bei den Adressatinnen, sondern auch bei den Fachpersonen selbst liegen können, da persönliche Erfahrungen und die eigene Biografie Ein-

fluss auf die Arbeit haben (F1: Frau Sommer, 95–98). Sie formuliert einen hohen Selbstanspruch, der professionelles Handeln verlangt, dabei einen Hinweis auf die Bedeutung der subjekt-personalen Seite von Fachpersonen gebend.[74] Deutlich ausführlicher und konkreter ist sie jedoch mit ihrem Blick auf die Adressat*innen. Hier beobachtet sie nicht nur aktuelle Schwierigkeiten bei den jeweiligen Individuen („Blockaden", „soziale Unfähigkeit"), sondern sieht diese *verursacht* z. B. durch Defizite der Eltern und in den schwierigen Verhältnissen der Kindheit. Darüber hinaus thematisiert sie Bildungs- und Sprachdefizite, vor allem aber auch Defizite, die durch eine Kindheit oder Jugend im Herkunftsland entstanden sein sollen (F1: Frau Sommer, 5–20).

Spätestens an dieser Stelle wurde deutlich, dass ihre Beschreibungen innerlich widersprüchliche Elemente beinhalten: Sie beobachtet Schwierigkeiten bei Adressat*nnen, die sie mit sozialen und familiären Verhältnissen und auch kulturellen Differenzen erklärt, reproduziert dabei aber selbst kulturalisierende[75] Zuschreibungen. Entscheidend wäre daher eine kritische „Reflexion der Zuschreibungsmuster", die es ermöglicht, Konstruktionen von „Fremdheit" und „Anderssein" (Mecheril/Melter 2010, S. 176) nicht als naturgegeben hinzunehmen, sondern sie im Kontext gesellschaftlicher Macht- und Ungleichheitsverhältnisse zu deuten. Gerade weil solche Zuschreibungen oftmals mit rassistischen Strukturverhältnissen verschränkt sind und zur Stigmatisierung beitragen, bedarf es einer sensiblen und reflexiven Auseinandersetzung, um Exklusionsmechanismen nicht unbewusst zu reproduzieren. Eine Selbstreflexion als Reflexion der eigenen Geschichte und Erfahrungen im Kontext der gesellschaftlichen Entwicklungen müsste dabei

74 Ich würde mir wünschen, dass sie ihre eigene Erfahrung und Biografie und die ihrer Kolleg*innen (sofern ihr überhaupt zugänglich und fachlich relevant) mit gesellschaftlich-sozialen Verhältnissen *kontextualisiert*. Vermutlich ist dies jedoch nicht der Fall: Ihre Beschreibungen hinsichtlich der Fachpersonen sind – wie gezeigt (s. o. B 3.2) – sehr knapp, eher abstrakt und bleiben blass, die eigene Erfahrung und Biografie wird nur in Form eines Hinweises auf deren Bedeutung erwähnt, bleibt aber inhaltlich im Interview ‚unsichtbar'. Vielleicht hat Frau Sommer den Eindruck, dass mich dies nichts angeht und befürchtet, dass ihre Auskünfte zu ‚privat' werden könnten. Vielleicht liegt es auch daran, dass ich nicht ausreichend nachgefragt habe. Allerdings ist Frau Sommer (ohne jede Nachfrage) bei ihrem Blick auf die Adressat*innen deutlich kontextualisierend unterwegs, reproduziert dabei jedoch das Problem der *Kulturalisierung*.

75 Leiprecht (2001, S. 28): „»Kultur« fungiert zunehmend als terminologisches Versteck für »Rasse« und geht mit Mechanismen wie Essentialisierung, Dichotomisierung und Homogenisierung einher."

zu einer *Reflexion des eigenen Tuns* werden und sich auch den eigenen Vorannahmen und Stereotypisierungen zuwenden.

Herr Kuhn wiederum betont stärker die Wahrnehmungen der Adressat*innen. Er erläutert, dass die Adressat*innen die Fachpersonen für Missstände beschuldigen. […] Er selbst empfindet diese Vorwürfe teilweise als ungerecht und sogar als Diskriminierung gegenüber den Fachpersonen und sich selbst („uns") (F2: Herr Kuhn, 143–147). Durch die konsequente Unterscheidung von „wir" und „sie" verdeutlicht er die Gegenüberstellung zwischen Fachpersonen und Adressat*innen. Ein konkretes Beispiel, das Herr Kuhn anführt, besteht darin, dass Adressat*innen ihn und seine Kolleg*innen für bestehende Kommunikationsprobleme verantwortlich machen. Dabei blendet er jedoch strukturelle oder institutionelle Ursachen – wie unklare Abläufe oder fehlende Ressourcen – weitgehend aus. Auf diese Weise erscheinen die Erfahrungen der Adressat*innen vor allem als subjektive Beschuldigungen, während mögliche Formen struktureller Benachteiligung im Hintergrund bleiben.

Diese Haltung spiegelt zugleich die gesellschaftlich konstruierte Dichotomie von „wir" und „sie" wider, die auch in der Forschung zu Migration und Integration beschrieben wird. Pokos (2011, S. 166 f.) zeigt, dass Diskussionen über Heimat, Fremdsein, Zuwanderung, Integration oder Rassismus häufig implizit auf die Gegenüberstellung von Personen mit Einwanderungsgeschichte („sie") und der als homogen verstandenen Gesellschaft der ‚Deutschen' („wir") zurückgreifen.

Auch Frau Tischler bezieht sich auf gesellschaftliche Diskurse, ihre Positionierung bleibt jedoch ambivalent. Sie macht deutlich, dass politische Debatten über *die Menschen mit Fluchterfahrung* auf sie persönlich zwar Einfluss haben könnten, ihre eigenen Erfahrungen jedoch überwiegend positiv sind (F3: Frau Tischler, 212–218). Mit der Betonung auf „meistens gute Erfahrungen" deutet sie an, dass negative Erfahrungen nicht ausgeschlossen sind, ohne diese jedoch näher zu erläutern. Ihre Haltung ist damit zweischneidig: Einerseits stellt sie sich gegen pauschalisierende Zuschreibungen, andererseits verweist die Verwendung von „meistens" auf eine implizite Relativierung. Diese Ambivalenz lässt sich als Ausdruck einer professionellen Selbstpositionierung lesen, die gleichzeitig unter dem Einfluss gesellschaftlicher Rahmungen steht (vgl. Kersten/Leiprecht 2004).

Herr Keller äußert sich besonders differenziert zu gesellschaftlichen Zuschreibungen und deren Wirkung auf Adressat*innen. Er erkennt „kulturelle Differenzen" und mögliche „Missverständnisse" an, stellt sich zugleich klar gegen stereotype Vorstellungen und betont „überwiegend" positive Erfahrungen mit Menschen mit Einwanderungsgeschichte (F4: Herr Keller, 93–98; 194–199). Im konkreten Fall einer alleinerziehenden Mutter hebt er hervor, dass diese „ganz diszipliniert gearbeitet" habe, um ihre Sprachkenntnisse zu verbessern und die Familie selbst zu versorgen (F4: Herr Keller, 203–209).

Hier wird deutlich, dass gesellschaftliche Zuschreibungen nicht nur auf institutioneller Ebene wirksam sind, sondern auch innerhalb der Familie Druck erzeugen können, etwa durch die Haltung der eigenen Kinder. Gleichzeitig interpretiert Herr Keller diese Situation als eine Art *Verstärker*, da die Adressatin dadurch motiviert wurde, sich verstärkt um ihre ‚Integration' zu bemühen. Zugleich zeigt sich, dass Herr Keller in seinen Erzählungen tendenziell eher positive Beispiele oder aber ‚Ausnahmen' hervorhebt, wodurch die strukturelle Dimension von Diskriminierung kaum sichtbar wird. Diese Dynamik entspricht den Beobachtungen von Gomolla und Radtke (2009, S. 15), die Diskriminierung als Prozess des Bewertens und Unterscheidens beschreiben: Durch die Zuordnung positiver und negativer Werte entsteht eine Differenz, wobei der positive Wert als Maßstab für die Abweichung fungiert. Rommelspacher (2011) weist darauf hin, dass solche Mechanismen als sekundäre Diskriminierung wirken können, indem gesellschaftliche Vorurteile in die Familienbeziehungen hineinwirken.

Herr Müller hingegen richtet den Fokus auf strukturelle Bedingungen. Er problematisiert weniger individuelle Einstellungen, sondern verweist auf Missverständnisse im institutionellen Zusammenspiel sowie auf die „unzuverlässigen politischen Entscheidungen", die für Familien mit Einwanderungsgeschichte erhebliche Unsicherheiten schaffen (F5: Herr Müller, 155–162). Damit verschiebt er die Perspektive von individuellen Zuschreibungen hin zu gesellschaftlich-politischen Rahmenbedingungen. Diese Sichtweise knüpft an strukturell-kritische Ansätze der Migrationsforschung an, die betonen, dass Diskriminierung nicht nur auf der Ebene individueller Interaktion, sondern vor allem durch politische und institutionelle Strukturen wirksam wird (vgl. Gomolla/Radtke 2009).

Zusammenfassend verdeutlichen die Interviews, dass Rassismus und Diskriminierung von den sozialpädagogischen Familienhelfer*innen zwar wahrgenommen,

aber sehr unterschiedlich verortet werden. Frau Sommer (F1) betont Selbstreflexion und die Bedeutung eigener Biografien, beteiligt sich aber auch selbst an kulturalisierenden Zuschreibungen. Herr Kuhn (F2) betrachtet Diskriminierung eher als bloß subjektiv-individuelle Wahrnehmung von Adressat*innen und sieht sich selbst und seine Kolleg*innen durch Adressat*innen diskriminiert. Frau Tischler (F3) zeigt eine ambivalente Haltung zwischen eigenen positiven Erfahrungen und dem Bewusstsein gesellschaftlicher Abwertungsdiskurse. Herr Keller (F4) lässt eine differenzierte Perspektive erkennen, die sowohl gesellschaftliche Stereotype bzw. Vorurteile als auch deren konkrete Auswirkungen auf Familien benennt. Herr Müller (F5) problematisiert stärker strukturelle und politische Rahmenbedingungen und positioniert sich in einer gesellschaftspolitisch kritischen Weise. Damit spiegeln die Interviews insgesamt das Spannungsfeld wider, das zwischen individueller Haltung, institutionellen Bedingungen und gesellschaftlichen Diskursen besteht.

Die Adressatinnen:

Die Interviews mit den Adressatinnen verdeutlichen, dass Diskriminierung im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) auf mehreren Ebenen und in verschiedenen Bereichen erlebt wird – in direkten Interaktionen und institutionellen Strukturen, bei Behörden, pädagogischen Einrichtungen und am Arbeitsplatz. Zuschreibungen, bei denen Markierungen entlang von Einwanderungsgeschichte, Sprache, familiärer Situation oder sozioökonomischem Status benutzt werden, durchziehen und beeinflussen den Alltag der Adressatinnen und werden von ihnen häufig als stigmatisierend und belastend beschrieben.

Frau Kul berichtet, dass ihre kinderreiche Familie mit arabischer Herkunft von Beginn an negativ bewertet wurde, wobei insbesondere der sprachliche Hintergrund ihrer Eltern immer wieder ein Thema war (A1: Frau Kul, 215–220). Dies verweist auf Formen von Alltagsrassismus, der – wie Leiprecht (2024) betont – strukturelle und institutionelle Effekte hat und sich in offenen und groben Zuschreibungen zeigt, aber auch in verdeckt-unscheinbaren und subtilen. Zudem

werden Menschen, für die eine Markierung ‚arabische Herkunft' möglich scheint, häufig zur Zielscheibe spezifischer Rassismen.[76]

Frau Elimu schildert, dass ihre schwierige Lebenssituation – Alleinerziehend, Wohnen im Wohnheim und eine problematische Ehe – von Fachpersonen als persönliches Versagen interpretiert wurde (A2: Frau Elimu, 186–195). Ihre Erzählung macht deutlich, wie sich unterschiedliche Dimensionen sozialer Ungleichheit – wie Geschlecht, soziale Herkunft, Alleinerziehendenstatus oder Armut – gegenseitig verstärken können. Gerade in ihrem Fall zeigt sich, dass intersektionale (vgl. Crenshaw 2013; H. Lutz 2010) und damit zugleich diskurs- und strukturensible Perspektiven notwendig sind, um Diskriminierungserfahrungen jenseits einfacher Zuschreibungen differenziert zu erfassen (vgl. Gomolla/Radtke 2009).

Frau Kuscher erlebt nach der Inobhutnahme ihres Kindes, dass ihre Handlungen – etwa die Organisation einer Wohnung – von Familienhelferinnen kritisch hinterfragt und abgewertet werden (A3: Frau Kuscher, 152–176). Frau Kuscher, die keine sichtbaren Merkmale einer Einwanderungsgeschichte aufweist, empfindet das Verhalten ihr gegenüber als diskriminierend, wobei ihre soziale Lebenslage als Markierung benutzt wird. Als alleinerziehende Mutter mit begrenzten finanziellen Mitteln wird sie stigmatisiert und fühlt sich in Behörden wie dem Jugendamt und von den Familienhelferinnen „nicht respektiert". Ihre Erfahrungen verdeutlichen, dass Diskriminierung nicht allein an Herkunft oder Religion gebunden ist, sondern ebenso durch Klassismus und geschlechtsspezifische Negativ-Zuschreibungen erfolgt. Aus intersektionaler Perspektive zeigt sich, dass diese Dimen-

76 Leiprecht weist darauf hin, dass bei latenten, impliziten und subtilen Rassismen gesellschaftlichen Formationen und soziale Konstellationen eine Rolle spielen, „in denen Rassismus eigentlich im Widerspruch zu wichtigen Normen und Werten einer Gesellschaft steht und allzu offener und grober Rassismus von vielen als nicht respektabel gesehen wird. Wenn rassistische Zuschreibungen, Logiken und Praktiken in solchen Verhältnissen ‚gemacht', ‚gesagt', ‚geschrieben' oder ‚durchgesetzt' werden, suchen ihre Akteur:innen dann oft – je nach Kräfte- und Machtverhältnis – nach ‚versteckteren' oder ‚unverfänglicheren' Ausdrucksformen." (Leiprecht 2024, S. 33) Ähnliche Konstellationen lassen sich auch in ‚Räumen', Situationen, Organisationen, Nachbarschaften etc. entdecken, die *nicht die Gesellschaft insgesamt* kennzeichnen, sondern ‚kleinere' Zusammenhänge. Zugleich geht Leiprecht von einer *Diversity der Rassismen* aus, wobei er für Deutschland auch einen „stark migrationsbezogene[n] und oft anti-muslimische[n] Rassismus [nennt], der in der Tradition des Orientalismus auf einem kolonialen Rassismus aufbaut" (ebd.).

sionen vielfältig miteinander verflochten sind und in ihrer Überschneidung zu Mehrfachbenachteiligungen führen können (vgl. H. Lutz/Amelina 2017; Seeck/Steckelberg 2024).

Im Gegensatz dazu hebt Frau Esada hervor, dass sie mit der Familienhilfe überwiegend positive Erfahrungen gemacht hat. Gleichzeitig schildert sie, dass sie im gesellschaftlichen Alltag wiederholt Diskriminierung erfährt – etwa, wenn sie trotz Pünktlichkeit zu einer Besprechung abgewiesen wurde, da ihr von den Verantwortlichen vorgeworfen wurde, am falschen Tag gekommen zu sein (A5: Frau Esada, 129–130). Sie führt dies auf sprachliche Missverständnisse zurück, deren Folgen für sie jedoch als ausgrenzend und herabwürdigend erlebt werden. Solche Situationen verweisen auf rassistische Praktiken der *‚Dominanzkultur'*[77] (Rommelspacher 1998, S. 9–38) und zeigen, wie institutionelle Routinen zur Exklusion beitragen können. Zugleich betont Frau Esada, dass sie die Familienhilfe selbst als „große Hilfe" erlebt habe (A5: Frau Esada, 142) und unterscheidet damit klar zwischen gesamtgesellschaftlicher Diskriminierung und den Unterstützungsleistungen der Fachpersonen. Ihre Perspektive macht sichtbar, dass die SPFH auch in diskriminierenden Lebenskontexten eine Ressource sein kann, die Teilhabe und Sicherheit ermöglicht.

Gemeinsamkeiten und Unterschiede: Alle Adressatinnen berichten, dass sie sich immer wieder beweisen müssen, um ernst genommen zu werden. Dieses wiederholte „Sichtbarmachen von Normalität" wird von ihnen als emotional belastend beschrieben. Unterschiede zeigen sich jedoch in den Markierungen der Diskriminierung: Bei Frau Kul und Frau Esada stehen eher kulturelle und sprachlich-ethnische Zuschreibungen im Vordergrund (Adressatinnen A1 und A5), bei Frau Elimu und Frau Kuscher sind dies eher sozioökonomische und auf Familienkonstellationen (alleinerziehend, Kinderreichtum, etc.) bezogene Zuschreibungen (Adressatinnen A2 und A3), – und teilweise verschränken und überschneiden sich die Diskriminierungen, ihre Markierungen und Zuschreibungen.

Damit wird deutlich, dass Diskriminierungserfahrungen der Adressatinnen im Handlungsfeld der SPFH zwar individuell unterschiedlich ausgeprägt sind, aber

77 Rommelspacher (1998, S. 36) betont, dass Dominanz sich vor allem durch die Anpassung an gesellschaftliche Normen reproduziert. Dieser Prozess verläuft nicht zufällig, sondern systematisch, indem sich stabile Asymmetrien herausbilden, die den Zugang zu Ressourcen regulieren.

in allen Fällen mit Machtungleichgewichten und institutionellen Zuschreibungen verbunden bleiben. Für die Praxis der SPFH ergibt sich daraus die Notwendigkeit, neben konkreter Hilfe und unterstützender Bewältigungsarbeit auch strukturelle Ungleichheiten sichtbar zu machen und kritisch zu bearbeiten, genauso wie Diskriminierungen ‚außerhalb' der Sozialen Arbeit, von denen die Adressat*nnen ebenfalls betroffen sind.

4 Hauptkategorie *Hilfe und Kontrolle*

Die Kategorie *Hilfe und Kontrolle* wurde in dieser Untersuchung entlang einer intensiven Befassung mit der gegenstandbezogenen Fachliteratur entwickelt und danach als Hauptkategorie an die Textprotokolle aus den Interviews sowohl deduktiv ‚angelegt' als auch induktiv in ihrer jeweiligen Spezifik ‚entdeckt' und vertieft, insbesondere durch die verschiedenen Interpretationen des Wortes *„oder"*. Die Kategorie bildet also einen zentralen Bezugspunkt der Analyse und ermöglicht es auch, so meine Hoffnung, praktische Ambivalenzen, Widersprüchlichkeiten in der Praxis und alltägliche Spannungsfelder sichtbar zu machen.

Dabei wird in der Auswertung u. a. deutlich, dass sich die Kategorisierungen zu *Hilfe und Kontrolle* bzw. *Hilfe oder Kontrolle* sich mit den Kategorisierungen zu *Vertrauen* immer wieder wechselseitig überlagern (z. B. s. o. FN 56).

In den Interviews zeigt sich, dass Fachpersonen im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle grundsätzlich als Teil ihres beruflichen Handelns anerkennen. Viele beschreiben das Spannungsfeld theoretisch als fließenden Übergang, in dem Unterstützung und Kontrolle situativ aufeinander abgestimmt werden könnten. In ihren ausführlichen Erzählungen zeigt sich jedoch häufig, dass diese Übergänge in der Praxis widersprüchlich erlebt und ausgeführt werden. Fachpersonen berichten von Situationen, in denen die Grenzen zwischen Hilfe und Kontrolle schwer zu ziehen sind, und sie reflektieren zugleich, dass ihre Entscheidungen von behördlichen Vorgaben, individuellen Familienkonstellationen und situativen Notwendigkeiten beeinflusst werden.

Die Adressatinnen hingegen nehmen das Verhältnis meist klarer wahr und betonen eher ein Entweder-Oder: Sie erleben *entweder* Hilfe *oder* Kontrolle und sehen

auch nicht die fließenden Übergänge, die die Fachpersonen des ASD und der SPFH beschreiben. Diese unterschiedlichen Perspektiven machen deutlich, wie Ambivalenz und Versuche zu einer klaren Unterscheidung zwischen Hilfe und Kontrolle in der Praxis nebeneinander bestehen und ‚wirken'.

Theoretische Überlegungen aus der Fachliteratur unterstützen das Verständnis, ohne die empirischen Ergebnisse zu überlagern. *Hilfe/Kontrolle*, *Nähe/Distanz* und/oder *Fördern/Fordern* gelten dort als grundlegende *Professionsparadoxien* in der Sozialen Arbeit (vgl. Dümmler/Sennekamp 2015, S. 78; Schütze 2021, S. 242).

Im Folgenden werden die Interviewaussagen der Fachpersonen und Adressatinnen analysiert, um zu zeigen, wie Hilfe und Kontrolle in der Praxis unterschiedlich wahrgenommen, gelebt und verhandelt und wird.

4.1 Hilfe oder Kontrolle aus der Sicht der Casemanager*innen

Die befragten Casemanager*innen in der SPFH stehen regelmäßig im Spannungsfeld zwischen unterstützender Hilfe und gesetzlich verankerter Kontrollpflicht. Sie sind sich bewusst, dass ihr fachliches Handeln sowohl die Förderung von Familien als Ganzes umfasst, wobei es dabei um die Unterstützung der Erziehenden geht, zugleich aber um die Wahrung des Wohls ihrer Kinder. Die Erziehenden sollen so begleitet und beraten werden, dass ihr sorgendes, erzieherisches und bildendes Handeln im Familienalltag zu einer Verbesserung der Lage ihres eigenen ‚Nachwuchses' beiträgt bzw. einer Verschlechterung entgegenwirkt. Die Fachpersonen des ASD sehen sich hier in einer ‚Wächterfunktion' zum Wohl des Kindes, woraus sich auch eine kontrollierende Rolle ergibt. Dabei betonen sie, dass Kontrolle hier nicht aus persönlichen Überzeugungen oder Vorlieben resultiert, sondern durch gesetzliche Vorgaben definiert und verbindlich vorgeschrieben und geregelt ist. Wie Frau Nelken beschreibt, kann dies in der Praxis herausfordernd sein:

> „Die Gesetze sind wie sie sind, da kann keiner dran rütteln. […] Es gibt Situationen, da denke ich, dass das jetzt aber viel verlangt ist. […] Wenn ich da so vorgehe, wie ich denke und mich nicht an die Gesetzgebung halte, dann kriege ich Ärger oder werde zur Rechenschaft gezogen." (C1: Frau Nelken, 140–146)

Frau Nelkens Aussagen sind von mehreren Aspekten der professionellen Perspektive auf Hilfe und Kontrolle durchzogen. Zunächst macht sie deutlich, dass

die Gesetze in ihrer aktuellen Form („wie sie sind") von ihr als unveränderlich („kann keiner dran rütteln") wahrgenommen werden – eine klare Anerkennung der gegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen. Gleichzeitig bringt sie zum Ausdruck, dass die Anforderungen der Gesetzgebung in der Praxis von ihr manchmal als belastend oder überfordernd empfunden werden („da denke ich, dass das jetzt aber viel verlangt ist"). Schließlich betont sie, dass ein Abweichen von den gesetzlichen Vorgaben Konsequenzen für sie als Fachkraft hätte („dann kriege ich Ärger", „werde zur Rechenschaft gezogen"), wodurch das Spannungsfeld zwischen persönlich-fachlicher Einschätzung und rechtlicher Verpflichtung deutlich wird. Frau Nelken reflektiert somit zugleich die Notwendigkeit der Gesetzestreue, die individuellen Grenzen der eigenen Handlungsoptionen und die Verantwortung, die mit der kontrollierenden Aufgabe bzw. dem ‚Arbeitsauftrag' zur Kontrolle verbunden ist.

Im Gegensatz dazu schildert Frau Adam einen proaktiveren und stärker handlungsorientierten Umgang mit der Kontrollfunktion. Wir erinnern uns (s. o., B 2.2): Sie sieht im Verhältnis von Vertrauen und Kontrolle eher widersprüchlich verschlungene Prozesse, also den Versuch des Aufbaus einer vertrauensvollen Beziehung zu den Familien beim Erstgespräch, zugleich aber auch die gezielte Informationsgewinnung durch andere Quellen als durch die Akteur*innen in den Familien, um das Kindeswohl einschätzen zu können, und deshalb das dazu nötige Kontrollinstrument der Schweigepflichtentbindung (vgl. C2: Frau Adam, 142–150). Frau Adam versteht die Kontrollfunktion nicht nur als rechtliche Pflicht, sondern als integralen Bestandteil professionellen Handelns und versucht im Interview zu verdeutlichen, wie sie damit gegenüber den Adressat*innen umgeht:

> „Ich erläutere den Eltern auch immer, dass ich, wenn ich Hinweise habe […] auf Kindeswohlgefährdung, dass es dann meine Verpflichtung ist, diese zu überprüfen. Das ist meine Professionalität […] und dann bin ich tatsächlich ein Vertreter der Kinder." (C2: Frau Adam, 154–156)

Die Kontrolle erfolgt also nicht willkürlich, sondern resultiert – so Frau Adam – aus der beruflichen Aufgabe. Sie möchte diesbezüglich gegenüber den Eltern eine größtmögliche Transparenz herstellen und „erläutert" ihnen, dass die Überprüfung von Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung für sie als Fachperson („meine Professionalität") verpflichtend ist und sie die Interessen der Kinder vertritt („bin ich tatsächlich ein Vertreter der Kinder"). Mit ihren Ausführungen unterstreicht

sie, dass in ihrem Verständnis professionelle Kontrolle offen und durchsichtig sein und vor allem ‚erklärt' werden muss, da sie eng mit der Sorge um die jeweiligen Kinder in der Familie und deren Schutz verbunden ist und nicht mit Bestrafung oder persönlichen Motiven gleichgesetzt werden darf.

Darüber hinaus zeigt Frau Adam in einer Art ‚Arbeitsbeschreibung', dass professionelle Kontrolle situativ und zielgerichtet erfolgen soll, um die Wirksamkeit von Hilfen sicherzustellen:

> „Es geht nicht darum, die Kinder aus der Familie zu holen […], sondern dass die Hilfen bei den Kindern ankommen, auch wenn sich die Eltern weigern. […] Ein Reichsbürger, alleinerziehender Vater […], lehnt alle Behörden und Hilfen ab. […] Wir haben mit dem Jungen gearbeitet, dass ein Gerichtsverfahren gegen den Vater angestrebt wird, damit er in eine eigene Wohnung ziehen konnte. Wir unterstützen ihn dann mit ambulanten Maßnahmen." (C2: Frau Adam, 162–169)

Dieses Zitat illustriert, dass Frau Adam fachlich-rechtliche Kontrollaufgaben in einem unterstützenden Kontext sieht, wobei grundsätzlich die Kinder und deren Wohlergehen im Vordergrund stehen. Sie macht deutlich, dass es nicht primär darum geht, Kinder aus der Familie zu entfernen, sondern dafür zu sorgen, dass „Hilfen bei den Kindern ankommen", auch wenn Widerstände seitens der Eltern bestehen. Dabei versucht sie ihre Position im Umgang mit problematischen Familiensituationen am Beispiel des Jungen, dessen Vater – „[e]in Reichsbürger" – Hilfe ablehnt, zu verdeutlichen. Hier wird deutlich, dass Kontrolle und rechtliche Maßnahmen („Gerichtsverfahren gegen den Vater") gezielt eingesetzt werden, um den Schutz und das Wohlergehen des Kindes sicherzustellen, während begleitende ambulante Hilfen für „den Jungen" den Hilfeprozess unterstützen sollen. In dieser ‚Arbeitsbeschreibung' von Frau Adam wird deutlich, dass die ‚Hilfe' sich auf das Kind konzentriert („haben mit dem Jungen gearbeitet", „unterstützen ihn"). Der Vater kommt hier nur als Problem vor, ob auch er beraten wird (vielleicht von einer anderen Fachperson?), erfahren wir nicht. Das extreme Reichsbürger-Beispiel könnte eines sein, dass Frau Adam benutzt, da es ihrer Interviewerin (also mir) einleuchten könnte: Eine Migrantin wird bei Reichsbürgern wenig Sympathie empfinden. Allerdings dürfte es im Alltag der ASD-Arbeit viele Fälle geben, in denen die Mitwirkung der Eltern nicht unbedingt gegeben oder zumindest zögerlich ist, sich die Konstellation aber keineswegs so *scheinbar klar* wie im von Frau Adam benutzten Beispiel darstellt („lehnt alle Behörden und Hilfen ab"). Das Extrembeispiel verdeutlicht, verdeckt aber zugleich die vermutlich sehr

häufig vorkommenden Fälle, die weniger eindeutig, sondern in sich widersprüchlicher und ambivalenter sind.

Neben rechtlicher Kontrolle, zusätzlich überprüfender Informationsbeschaffung und präventiver Intervention betonen die Casemanager*innen auch die Bedeutung der Beziehungsgestaltung und der abgestuften Unterstützung in ihrer Arbeit. So beschreibt Herr Reiner, dass nicht immer komplexe Maßnahmen notwendig sind, sondern manchmal bereits einfache Gesprächs- und Beratungssituationen genügen, um die Lage zu verbessern:

> „Wie ich Adressaten helfe, ist eine gute Frage. Manchmal reicht ein Gespräch oder eine einfache Erziehungsberatung aus. In anderen Fällen müssen den Kindern ihre Rechte und Pflichten erklärt werden. Dann geht es natürlich weiter von anfänglicher Beratung hin zu ambulanten Maßnahmen im Rahmen der Hilfe zur Erziehung." (C4: Herr Reiner, 178–182)

Professionelle Interventionen in der SPFH erfolgen häufig schrittweise und flexibel. Herr Reiner hebt hervor, dass die Fachpersonen zunächst niedrigschwellige Angebote nutzen, um Vertrauen aufzubauen und praktische Unterstützung zu leisten, bevor gegebenenfalls formellere Hilfen eingesetzt werden („dann geht es natürlich weiter"). Damit wird deutlich, dass Hilfe und Kontrolle nicht als starre Gegensätze, sondern als abgestufte Instrumente verstanden werden, die situativ angepasst werden.

Auch Frau Liska unterstreicht die zentrale Rolle der Beziehungsgestaltung in der professionellen Arbeit:

> „Der erste Punkt, der mir wichtig ist, ist der gute Kontakt zu den Menschen, mit denen ich zusammenarbeite." (C3: Frau Liska, 117)

Mit dieser Aussage unterstreicht sie, dass die Qualität der zwischenmenschlichen Beziehungen für ihre Arbeit zentral ist. „Guter Kontakt" könnte dabei bedeuten, dass die Zusammenarbeit vertrauensvoll, respektvoll und konstruktiv gestaltet wird. Dies erleichtert den Austausch von Informationen, die Abstimmung von Maßnahmen und die generelle Kooperationsbereitschaft. Die Betonung auf „Menschen, mit denen ich zusammenarbeite" lässt offen, ob sie primär die Adressat*innen, andere Fachpersonen oder beide meint, zeigt aber klar, dass Beziehungsgestaltung für sie ein zentrales Arbeitsprinzip darstellt. Im Abschluss ergänzt

Frau Liska, dass sie ihre Aussage zur Bedeutung guter Kontakte mit dem Thema Kontrolle verknüpft.

> „Ich möchte auch darauf hinweisen, dass das Wort ‚Kontrolle' eine leicht verwirrte Bedeutung enthält. Wenn Du mich fragst, ja, ich mag es zu kontrollieren." (C3: Frau Liska, 130 f.)

Frau Liska beobachtet, dass „das Wort ‚Kontrolle'" von vielen in einer eher ein wenig („leicht") konfusen, unklaren und wirren Weise verstanden wird („verwirrte Bedeutung") und eher negativ besetzt ist, wobei sie selbst dies anders sieht: „[I]ch mag es zu kontrollieren." Damit wird ein weites Feld betreten, denn Frau Liska spricht nicht darüber, an *was genau* sie denkt, wenn sie kontrolliert: Will sie ihr eigenes privates und berufliches Leben im Griff behalten, will sie den Verlauf einer Beratung und/oder eines Hilfeprozesses kontrollieren, will sie die Arbeitsweise ihrer Kolleg*innen überwachen, usw.?

In den Ausführungen von Herrn Reiner scheint – anders als bei Frau Liska – eher eine negativ besetzte Emotion beim Phänomen Kontrolle im Vordergrund zu stehen:

> „Die Kontrollfunktion, die wir im Jugendamt haben, ist tatsächlich die unangenehmste. […] Das führt zu den meisten Spannungen in der Zusammenarbeit mit den Familien." (C4: Herr Reiner, 153–156)

Seine Aussage verdeutlicht, dass die Kontrollpflicht praktische Spannungen erzeugt, da sie oft gerade im Widerspruch zu dem eigenen Wunsch steht, gute Kontakte zu den Familien aufzubauen und aufrechtzuerhalten.

Die Spannung entsteht aber nicht nur im Kontakt mit Familien, sondern auch im Austausch mit Trägern, etwa wenn Einschätzungen auseinandergehen,

> „[…] weil die da auch manchmal zu unterschiedlichen Einschätzungen kommen." (C4: Herr Reiner, 158)

Fachpersonen aus anderen Organisationen und Einrichtungen der Sozialen Arbeit kommen in Bezug auf Kontrollnotwendigkeiten – offenbar nur in wenigen Fällen („manchmal") – zu anderen Einschätzungen als die ASD-Mitarbeiter*innen. Wer dann hier meist entscheidet, also eine größere Handlungsmacht hat, lässt Herr Reiner offen; anzunehmen ist aber, dass es sich um den ASD bzw. die Behörde Jugendamt handelt. Das Machtgefälle zwischen dem Jugendamt und den unter-

schiedlichen Organisationen und Einrichtungen wird von Herrn Reiner nicht thematisiert.

Auch Herr Putz spricht Spannungen zwischen ASD und Eltern an, betont hier aber die Bedeutung von ‚Vorgaben', die die Fachpersonen im Jugendamt erarbeitet haben:

> „Wir haben Kriterienkataloge, mit denen wir mit den Eltern zusammenarbeiten. Wenn es ein Vertrauensverhältnis gibt, ist die Zusammenarbeit zu 80 Prozent erfolgreich. Manchmal müssen wir den Eltern auch klare Grenzen aufzeigen, wenn Kinder zum Beispiel zur Strafe auf dem Boden schlafen müssen." (C5: Herr Putz, 109–113)

Die Zusammenarbeit mit den Eltern ist, so Herr Putz, also durch (schriftlich vorliegende) Kriterien[78] zum Kindeswohl, die ihnen auch vermittelt werden, unterbaut. Gleichzeitig betont er, dass ein „Vertrauensverhältnis" entscheidend ist, um die Kooperation „zu 80 Prozent erfolgreich" zu gestalten. Die Notwendigkeit, „klare Grenzen auf[zu]zeigen", wird am Beispiel einer drastischen Situation verdeutlicht, in der Kinder etwa „zur Strafe auf dem Boden schlafen müssen". Es handelt sich hierbei offenbar (schon wieder, s. o. Herr Reiner) um seltene Fälle („[m]anchmal").

Herr Putz betont, dass eine professionelle Hilfe zwischen vertrauensvoller Begleitung und notwendiger Intervention, die das Kindeswohl schützen soll, abwägt. Er greift den zuvor beschriebenen Ansatz einer durch Kriterien unterbauten Elternarbeit auf und verdeutlicht, dass dies u. U. auch klare Konsequenzen beinhaltet:

> „Wenn keine Besserung eintritt, muss ich der Familie klar sagen, dass das Kind aus der Familie genommen wird, wenn es keine Verbesserung gibt. Das entspricht dem Grundsatz der Professionalität." (C5: Herr Putz, 120–124)

Herr Putz sieht seine Arbeit so, dass er nicht nur beratend tätig ist, sondern auch die rechtlich verankerte Kontrollfunktion wahrnehmen muss. Er weist darauf hin,

78 Solche Kriterienkataloge stellen fachliche Standards dar, die eine gemeinsame Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und Eltern schaffen sollen. Sie enthalten in der Regel Aspekte zur Sicherstellung der Grundversorgung (z. B. Ernährung, Kleidung, medizinische Versorgung), zur Gewährleistung von emotionaler Zuwendung und Erziehung, zum Schutz vor Gewalt oder entwürdigenden Maßnahmen sowie zur schulischen Förderung. Inhaltlich sind sie häufig an den rechtlichen Rahmen von § 1666 BGB (Kindeswohlgefährdung) und § 8a SGB VIII (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung) angelehnt.

dass es im Sinne der „Professionalität“ notwendig sein kann, die Familie direkt auf die möglichen Konsequenzen hinzuweisen, wenn keine „Verbesserung“ erfolgt. Für die Akteur*innen in der Familie wirkt dies vermutlich beunruhigend und entspricht, wenn sie sich ‚freiwillig‘ auf die behördliche Hilfe eingelassen haben sollten, auch nicht ihrer Anfangsmotivation. Herr Putz spricht an keiner Stelle davon, dass er sich hier in die Lage der betroffenen Familien zu versetzen versucht. Transparenz („muss ich der Familie klar sagen“) klingt in den Worten von Herrn Putz deutlich anders als noch bei Frau Adam (s. o.). Es hört sich nach Ankündigung an und hat eine bedrohliche Konnotation. Kommunikativ-dialogische Elemente der Erklärung finden sich nicht, es gibt eben den „Kriterienkatalog“. Herr Putz verbindet seine Arbeit – wie wir gesehen haben – mit dem Aufzeigen „klarer Grenzen“, wodurch deutlich wird, dass professionelle Hilfe zwar stets zwischen Unterstützung und Kontrolle balanciert, in der Beschreibung der eigenen Arbeit teilweise aber ein mit Macht verbundener Kontrollaspekt deutlich überwiegt.

Zusammenfassend lassen sich die Perspektiven der befragten Casemanagerinnen folgendermaßen gegenüberstellen: Frau Nelken betont vor allem die rechtlich verpflichtende Kontrollfunktion und die damit verbundenen Pflichten, ohne die persönliche Haltung in den Vordergrund zu stellen. Frau Adam verbindet die Kontrollaufgaben aktiv mit dem Aufbau vertrauensvoller Beziehungen, nutzt Instrumente wie die Schweigepflichtentbindung und betont, dass es ihr darum geht, „dass die Hilfen bei den Kindern ankommen“, selbst wenn Eltern zunächst ablehnend reagieren. Bei alledem hebt sie ihre Selbstverpflichtung zur Transparenz hervor. Frau Liska fokussiert die Bedeutung eines „guten Kontakts“ und reflektiert zugleich die Spannungen, die die Kontrollfunktion erzeugt, wobei sie die Ambivalenz zwischen persönlicher Einstellung und institutioneller Rolle hervorhebt. Herr Putz ergänzt dies durch den Einsatz systematischer Kriterienkataloge, die Bedeutung von Vertrauen und die Notwendigkeit, „klare Grenzen aufzuzeigen“ und im Extremfall rechtliche Maßnahmen zu initiieren. Auffällig ist, dass er Transparenz dabei eher als Ankündigung von Konsequenzen versteht, ohne auf die Perspektive der Familien einzugehen, was seine Haltung stärker kontrollorientiert erscheinen lässt.

Herr Reiner zeigt die situative Anpassung der Hilfe auf, die von einfachen Gesprächen bis hin zu Erklärungen von Rechten und Pflichten reicht. Dabei weist er

auch auf die Stufenförmigkeit[79] im Hilfeplanverfahren hin (C4: 153–180). In diesem Verfahren sollen die verschiedenen Beteiligten zu einem Fall, die jeweils Durchführenden von Maßnahmen – z. B. die SPFH bei einem Freien Träger, aber vor allem eben die Akteur*innen in den Familien – in den Blick des Casemanagements kommen. Es kann hier – dies ist die Beobachtung und Erfahrung von Herrn Reiner – zu Konflikten, Spannungen und Auseinandersetzungen kommen, weil die entsprechenden Prozesse auf jeder Stufe auch mit Erwartungen und Anforderungen an die Akteur*innen in der Familie verbunden sind, die dort aber auf eine spezifische Biografie und Lebenswelt mit je eigenen Sichtweisen, Interpretationen, Erfahrungen, Verletzungen usw. stoßen. Herr Reiner empfindet solche Konflikte, Spannungen und Auseinandersetzungen mit Adressat*innen, die er mit als ein Ergebnis der (aus seiner Perspektive unvermeidbaren) Kontrollfunktion des Jugendamtes sieht, als – wie bereits erwähnt (s. o.) – den ‚unangenehmsten' Aspekt seiner Arbeit (vgl. C4: Herr Reiner, 153).

Insgesamt wird deutlich, dass die Casemanagerinnen die Balance zwischen Hilfe und Kontrolle individuell und situationsabhängig gestalten. Dabei unterscheiden sie sich jedoch in der Gewichtung: Während einige Transparenz vor allem dialogisch verstehen und mit Vertrauensbildung verbinden, setzen andere stärker auf die Durchsetzung von Grenzen. Rechtliche Vorgaben, Vertrauen zu den Familien

79 Der Begriff *Stufenförmigkeit* bezieht sich auf ein gestuftes Vorgehen im Prozess der Hilfeplanung und Hilfeumsetzung des Casemanagements. Das bedeutet: Einzelne Hilfsmaßnahmen (etwa die SPFH) werden nicht beliebig angeboten oder alles wird gleichzeitig gemacht, sondern in klar definierten Schritten oder Stufen, die aufeinander aufbauen sollen. Solche Stufen sind z. B. I) *Bedarfsermittlung/Diagnostik* (zuerst wird versucht zu klären, welche Probleme oder Bedarfe in einem konkreten Fall vorliegen: Was ist der Fall?), II) *Zielsetzung* (danach werden konkrete Ziele formuliert, die erreichbar und realistisch sein sollen: Wohin soll es gehen?), III) *Maßnahmenplanung* (dementsprechend sollen passende Hilfsangebote oder Interventionen ausgewählt werden: Was kann konkret getan werden?), IV) *Durchführung/Umsetzung* (diese Maßnahmen kommen dann zur praktischen Realisierung, oft durch die Vergabe an Freie Träger, nicht selten zunächst in einem kleinerem Umfang mit erprobend-vorläufigem Charakter: Wer tut es?), V) *Evaluation/Anpassung* (nach einer vereinbarten Zeit wird überprüft, ob die Ziele erreicht wurden, und ggf. wird ein neuer ‚Durchlauf' geplant: Was sind die Ergebnisse? Wie verhalten sich diese zu den Zielen?). Die Stufenförmigkeit soll also dazu dienen, eine übersichtlich-planvolle Vorgehensweise zu schaffen und die jeweiligen Prozesse und Entwicklungen zu beobachten und zu überprüfen.

und die Professionalität der Fachperson fungieren dabei gleichermaßen als zentrale Leitlinien.

4.2 Hilfe oder Kontrolle aus der Sicht der Familienhelfer*innen

Die Familienhelfer*innen verdeutlichen in ihren Erzählungen, dass sie das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle nicht nur praktisch gestalten, sondern auch aktiv sprachlich aushandeln. Dabei greifen sie auf eine vergleichende Erzählweise zurück: Sie betonen, dass sie einerseits die Familien unterstützen wollen, andererseits aber auch Kontrollaufgaben übernehmen müssen, wenn es ihr Arbeitsauftrag verlangt. Diese doppelte Funktion wird von Beginn an thematisiert, wie Frau Sommer hervorhebt:

> „Beim Kennenlernen sage ich gleich von vornherein, dass ich bestimmte Funktionen habe […]. Wenn zu meinem Arbeitsauftrag laut Hilfeplan eine Kontrollfunktion gehört, dann übe ich diese aus. […] Gerade wenn z. B. Drogen im Spiel sind […], spreche ich das beim allerersten Kontakt an […]. Und dann entschuldige ich mich dafür, dass ich diese Kontrolle machen muss. […] Ich versuche trotzdem zu erklären, an welchen Punkten ich helfen kann […], versuche möglichst transparent und klar zu kommunizieren." (F1: Frau Sommer, 132–139)

Frau Sommer betont die Notwendigkeit, gleich zu Beginn Offenheit herzustellen. Indem sie die Kontrollfunktion nicht verschweigt, sondern aktiv anspricht, versucht sie, mögliche Misstrauensmomente aufzufangen. Das „Entschuldigen" für die Kontrolle verweist auf ihr Bewusstsein für die potenziell belastende Wirkung dieser Aufgabe und kann als Versuch gelesen werden, Nähe herzustellen und Vertrauen trotz institutioneller Vorgaben aufzubauen. Transparenz wird dabei als zentrale professionelle Strategie markiert, um die Ambivalenz von Hilfe und Kontrolle erträglich zu machen.

Ähnlich thematisiert auch Herr Kuhn die Bedeutung von Kontrolle, allerdings mit einer stärker normativen Schärfe:

> „Es ist zu beachten, dass die durchgeführten Aufgaben kein Scherz sind. […] Es ist auch nicht richtig, die Rolle des Retters zu übernehmen. […] Wir müssen die Erzählungen, die als Wahrheit dargestellt werden, in Frage stellen. […] Ansonsten haben wir die Situation, jemand das Leben zu riskieren. […] Die Kontrolle ist subjektiv." (F2: Herr Kuhn, 107–115)

Herr Kuhn unterstreicht, dass Kontrolle eine ernste und notwendige Aufgabe darstellt, die nicht mit einer rein helfenden oder gar „rettenden" Rolle verwech-

selt werden darf. Sein Hinweis, Erzählungen kritisch zu prüfen, verweist auf eine professionalisierte Skepsis gegenüber den Darstellungen von Adressat*innen. Zugleich weist er auf die Verantwortung hin, durch Kontrolle Schaden abzuwenden, wobei er die Konsequenzen bis hin zur Gefährdung von Leben zuspitzt. Interessant ist schließlich seine Bemerkung, dass „Kontrolle subjektiv" sei – ein Hinweis auf die Deutungshoheit der Fachpersonen, aber auch auf die Unvermeidbarkeit individueller Perspektiven im Kontrollprozess. Herr Kuhn differenziert in seiner weiteren Schilderung seine Haltung zur Kontrolle und betont stärker den Aspekt des Vertrauens:

> „Wir unterstützen die Adressatinnen im Rahmen der Professionalität. […] Man orientiert sich am Hilfeplan, der im besten Fall gemeinsam mit Adressatinnen besprochen wird. […] Ich kontrolliere meine Adressaten nicht. […] Ich glaube, dass es wahr ist, was sie mir vermitteln. […] Andernfalls leiden sie selbst unter dieser Situation und es ist nicht möglich, denen zu helfen." (F2: Herr Kuhn, 118–125)

Im Unterschied zu seiner zuvor betonten Notwendigkeit kritischer Prüfung relativiert er hier die Rolle der Kontrolle. Er grenzt sich von einer direkten Kontrollpraxis ab und rückt stattdessen Vertrauen und gemeinsame Orientierung am Hilfeplan in den Vordergrund. Sein Argument, dass Adressat*innen ohnehin unter den Belastungen ihrer Situation leiden und deshalb keinen Grund hätten, Unwahrheiten zu erzählen, unterstreicht diese Haltung. Damit wird deutlich, dass seine professionelle Position nicht in einer einseitigen Kontrollorientierung besteht, sondern in einem Pendeln zwischen Skepsis und Vertrauen: Er behält die Möglichkeit kritischer Distanz bei, lässt im Alltagshandeln jedoch Vertrauen und Unterstützung stärker wirken.

Auch Frau Tischler beschreibt eine Haltung, die Hilfe und Kontrolle miteinander verschränkt, jedoch mit einer eigenen Schwerpunktsetzung:

> „Ich helfe meinen Adressaten und meinen Adressatinnen in erster Linie […] Ich vermittele ihnen, dass ich da bin […], dass sie ehrlich und direkt zu mir sein können. […] Wenn es um eine Kindeswohlgefährdung geht, versuche ich natürlich, die Kontrolle darüber zu behalten. […] Ich bin präsenter als wie es sein sollte. […] Ich biete mehr Hilfe an, damit ich dadurch die Situation kontrollieren kann." (F3: Frau Tischler, 154–165)

Ihre Ausführungen machen deutlich, dass Kontrolle für sie nicht in erster Linie mit Überwachung oder Sanktion verbunden ist, sondern über Beziehungsgestal-

tung vermittelt wird. Indem sie „mehr Hilfe anbietet“ und in kritischen Situationen „präsenter“ ist, übt sie eine Form von indirekter Kontrolle aus, die eng an Unterstützung gekoppelt bleibt. Gerade bei Kindeswohlgefährdung beschreibt sie eine Strategie, in der Kontrolle durch erhöhte Aufmerksamkeit und intensive Hilfsangebote ausgeübt wird. Damit transformiert sie Kontrolle in eine Praxis, die die Beziehung stärkt, statt sie zu belasten.

Herr Keller bringt die Grenze der Durchsetzung von Hilfe ein:

> „Wenn die Familie die Hilfe nicht annimmt, kann man die auch nicht zwingen, die Hilfe anzunehmen.“ (F4: Herr Keller, 125–126)

Hilfe sollte sich daher am Bedarf und der Bereitschaft der Adressatinnen orientieren. Die Fachperson müsse reflektieren, inwiefern eigene Vorstellungen überhaupt hilfreich und für die Familie akzeptabel seien:

> „Man muss immer selbst aufpassen, weil man […] eigene Vorstellung hat, was […] richtig für die Person oder die Familie sein soll.“ (F4: Herr Keller, 127–129)

Besonders deutlich wird seine Haltung mit Blick auf das Selbstbestimmungsrecht volljähriger Adressatinnen:

> „Wenn sie eben volljährig sind, haben sie auch das Recht, […] nicht von einer Person in eine Ecke gedrängt […] oder kontrolliert zu werden.“ (F4: Herr Keller, 131–133)

Herr Keller distanziert sich in dieser Passage von einer paternalistischen Ausübung von Kontrolle und macht deutlich, dass die eigenen Vorstellungen der Fachperson nicht über die der Adressat*innen gestellt werden dürfen. Damit thematisiert er ein Spannungsfeld, das sich aus dem Anspruch auf Hilfe und dem Recht auf Selbstbestimmung ergibt. Anders als in anderen Passagen erscheint Kontrolle hier nicht als Pflicht, sondern als potenziell problematisches Machtverhältnis. Es wird angedeutet, dass Fachpersonen auch eigenen Interessen folgen oder normative Erwartungen übermitteln könnten – was von den Adressatinnen zurückgewiesen werden dürfe.

Im Anschluss daran äußert sich Herr Müller kritisch zur Umsetzung des Hilfeplans und verweist auf die institutionellen Zielkonflikte zwischen Jugendamt und Familie:

> „nicht alle Ziele, die im Hilfeplan sind […] logisch" seien und dass die Vorstellungen von Jugendamt und Familie teilweise stark voneinander abweichen (F5: Herr Müller, 145–147)

Deshalb arbeite er gemeinsam mit der Familie an jenen Zielen weiter, „die für die Familie wichtig sind" (ebd., 148). Herr Müller beschreibt seine Rolle als unterstützend und beratend:

> „Ich biete mich der Familie an, indem ich mich immer als Berater, Helfer und Unterstützer signalisiere." (ebd., 149)

Gleichzeitig erfüllt er seine Kontrollfunktion durch regelmäßige Hausbesuche, bei denen er die Lage systematisch einschätzt:

> „Ich erfrage […], wie die aktuelle Lage ist […], bei den Kindern und bei den Eltern stelle ich getrennt dieselben Fragen." (ebd., 152–154)

Dies ermögliche ihm eine differenzierte Einschätzung der Familiensituation.

Herr Müller verdeutlicht mit seiner Erzählung, dass der Hilfeplan nicht automatisch eine passgenaue Orientierung für das Handeln der Fachperson bietet. Vielmehr bedarf es einer kontinuierlichen Aushandlung der Ziele mit der Familie. Kontrolle wird in diesem Zusammenhang nicht als Überwachung, sondern als strukturierte Einschätzung verstanden, die im Dialog mit der Familie erfolgt.

Insgesamt verdeutlichen die Aussagen der Fachpersonen die ambivalente Balance zwischen Hilfe und Kontrolle in der SPFH. Frau Sommer (F1) legt großen Wert auf Transparenz: Sie kommuniziert von Beginn an, dass bestimmte Kontrollfunktionen Teil ihres Arbeitsauftrags sind, und entschuldigt sich gleichzeitig dafür, um die Vertrauensbasis nicht zu gefährden. Dabei zeigt sich die Ambivalenz zwischen der notwendigen Kontrolle und dem Wunsch, die Familie zu unterstützen. Herr Kuhn (F2) betont ebenfalls die Bedeutung von Professionalität und Vertrauen: Er hinterfragt die Aussagen der Adressat*innen kritisch, vertraut aber darauf, dass diese die Wahrheit vermitteln, und sieht Kontrolle nicht als Selbstzweck, sondern als Instrument, um den Adressat*innen effektiv helfen zu können. Auch er bewegt sich damit in einem Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Hilfe. Frau Tischler (F3) beschreibt eine Praxis, in der Kontrolle durch gesteigerte Präsenz und Hilfe ausgeübt wird; sie versucht, durch ihre Unterstützung die Situation zu steuern, was ebenfalls die enge Verzahnung von Hilfe und Kontrolle zeigt. Herr Keller (F4) bringt eine klare Grenze der Durchsetzbarkeit ein:

Wenn die Familie die Hilfe nicht annimmt, kann diese nicht erzwungen werden, wodurch Kontrolle nur bedingt wirksam ist. Herr Müller (F5) weist auf institutionelle Spannungen hin, da nicht alle Ziele im Hilfeplan logisch erscheinen und die Vorstellungen von Jugendamt und Familie teilweise stark auseinandergehen. Interessanterweise greifen die Familienhelfer*innen in ihren Erzählungen in aller Regel kaum auf abstrakte oder hypothetische Beispiele zurück, sondern beziehen sich auf konkrete Praxiserfahrungen – was die Ambivalenz und Relevanz des Themas im Berufsalltag unterstreicht.

4.3 Hilfe oder Kontrolle aus der Sicht der Adressatinnen

Aus Sicht der Adressatinnen ist die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und den Familienhelfer*innen stark durch die Un-/Möglichkeit zu *Vertrauen* oder *Misstrauen* gekennzeichnet. Die Erfahrung von *Hilfe* und/oder *Kontrolle* hängen dabei eng mit der Frage zusammen, ob die Fachperson die (relative) Autonomie[80] der Adressat*innen respektiert bzw. erweitert oder einschränkt. Die interviewten Adressatinnen berichten von überwiegend negativen Erfahrungen, daneben nennen sie aber, wenn auch deutlich seltener, positive Erlebnisse. Ihre Schilderungen machen vor allem deutlich, dass die Wahrnehmung von *Hilfe* und *Kontrolle* nicht pauschal ist, sondern in besonderer Weise von der jeweiligen Fachperson abhängt.

Frau Elimu bringt dies sehr deutlich auf den Punkt, wenn sie über ihre Erwartungen an die Casemanagerin sagt:

> „Von meiner Casemanagerin erwarte ich gar nichts, außer, dass sie mich in Ruhe lässt. Aus meiner Erfahrung weiß ich genau, dass man dem Jugendamt nicht vertrauen kann." (A2: Frau Elimu, 123–124)

Die aus der Perspektive von Frau Elimu negativen Erfahrungen mit dem Jugendamt haben ihr Bild von Jugendamt und Casemanagement geformt. Sie entwickelt ein tiefes Misstrauen gegenüber solchen institutionellen Strukturen. Die Angebote von dort sind aus ihrer Sicht nur dann ‚hinnehmbar', wenn sie keine wei-

80 Persönliche oder subjektive Autonomie sollte nicht als eine absolute Größe gesehen werden, sondern ist eher ein *Verhältnisbegriff* (im Verhältnis zu was ist eine Person/ein Subjekt autonom und in welchem Ausmaß) und hat dabei immer eine konkrete inhaltliche Bedeutungskomponente (*welche* Bedeutung hat diese Konstellation von Autonomie für *wen*). Die Suggestion *vollständiger Autonomie* ist genauso wie die Suggestion *vollständiger Determination* problematisch (vgl. Leiprecht 2014).

teren Belastungen oder Kontrollen mit sich bringen. Frau Elimu möchte diesbezüglich gewissermaßen ‚störungsfrei' und nicht begutachtet und überwacht leben („dass sie mich in Ruhe lässt"). Ein Vertrauen müsste – so nehme ich an – erst durch eine respektvolle und zurückhaltende Unterstützung aufgebaut werden, eine Unterstützung, die ihren alltagspraktischen Nutzen für Frau Elimu tatsächlich demonstrieren kann. Sie unterscheidet hier zwischen ihren Erfahrungen mit Casemanagement bzw. Jugendamt und ihrer aktuellen Familienhelferin:

> „Wenn ich nur nach der aktuellen Familienhelferin antworte, kann ich sagen, dass ich SPFH eher als Hilfe sehe. Warten Sie mal, ist es vielleicht auch als Kontrolle? Nein, also doch als Hilfe, eigentlich ist es so, teilweise als Hilfe, aber auch so … wie auch als Kontrolle. [...] Sagen wir mal, dass ich es mehr als Hilfe und weniger als Kontrolle annehme." (A2: Frau Elimu, 131–140)

Mit der „aktuellen Familienhelferin" macht sie jedenfalls andere Erfahrungen. Sie sieht deren Tätigkeit „eher als Hilfe", wobei sie den Kontrollaspekt aber durchaus wahrnimmt: „auch als Kontrolle". Die Wahrnehmung ist situativ, von der spezifischen Fachperson, aber vielleicht auch vom anderen Selbstverständnis und Arbeitsansatz der SPFH abhängig. Hilfe wird angenommen, Kontrolle nur teilweise empfunden, und beide ‚Aspekte' bestehen gleichzeitig, aber eben in je unterschiedlichem Ausmaß („mehr […] und weniger").

Eine andere Adressatin, Frau Kuscher, unterstreicht, dass die Erfahrung stark von der jeweiligen Fachperson abhängt. Sie unterscheidet zwischen der „neuen Familienhelferin" und den „alten Familienhelferinnen":

> „Ich finde jetzt erstmal die SPFH als Hilfe wegen meiner neuen Familienhelferin. Aber bei den alten Familienhelferinnen nicht so. Natürlich nehme ich nicht als Hilfe das Jugendamt und den anderen alten Familienhelferinnen an. Denn sie kamen definitiv mit strengen Kontrollzwecken." (A3: Frau Kuscher, 132–134)

Für sie ist die neue Familienhelferin eine Quelle von „Hilfe", während die „alten Fachhelferinnen" und „das Jugendamt" durch ihre – so Frau Kuscher – „strenge[n] Kontrollzwecke" als negativ erlebt wurden. ASD bzw. Casemanagement und SPFH werden von ihr offenbar dann als ähnlich wahrgenommen, wenn sie (streng) kontrollieren. Die aktuelle Familienhelferin hebt sich – als Person, durch einen anderen Arbeitsansatz, beides? – davon ab.

Frau Klein beschreibt die Auswirkungen häufiger Personalwechsel auf das Vertrauen:

> „Ich habe bisher übrigens fünf unterschiedlichen Casemanager[81] gehabt. Deshalb weiß ich nicht genau, was der jetzige Casemanager überhaupt von mir erwartet." (A4: Frau Klein, 96–98)

Die vielen wechselnden Fachpersonen führen dazu, dass sie sich unsicher darüber ist, welche Erwartungen aktuell bestehen, was die Einschätzung von Hilfe und Kontrolle zusätzlich erschwert. Gleichzeitig differenziert sie zwar zwischen *Helfen* und *Kontrollieren*, aber nicht zwischen Casemanagement bzw. ASD und SPFH:

> „Ich habe diesen Eindruck nicht, dass sie mich kontrolliert oder kontrollieren möchte. Also, ich vertraue ihr schon. Aber die ersten beiden Familienhelfer wollten mich schon kontrollieren. Bei dem ersten Familienhelfer war es mehr so, dass er mir helfen wollte, aber auch irgendwie einerseits immer kontrolliert hat [...] Und bei dem zweiten ist das so, dass er sich um nichts kümmern wollte. Er hat mir immer das Gefühl vermittelt, dass er auf seine Arbeit keine Lust hat. Daher hat er mich immer bedroht und kontrolliert und mir Angst gemacht. Er war echt sehr komisch." (A4: Frau Klein, 111–120)

Frau Klein denkt über ihre bisherigen Erfahrungen mit den sozialpädagogischen Familienhelfer*innen nach und beschreibt einen Wechsel zwischen Hilfe und Kontrolle. Der erste Familienhelfer vermittelte ihr zwar den Eindruck, helfen zu wollen, doch seine konstanten Kontrollmaßnahmen („immer kontrolliert hat"), führten dazu, dass sie sich überwacht fühlte. Der zweite Familienhelfer vermittelte ein Gefühl von Desinteresse, Unzufriedenheit und Arbeitsunlust und hat sie zugleich „immer bedroht", „kontrolliert" und ihr „Angst gemacht", – nachvollziehbarer Weise eine Erfahrung, die mit „sehr komisch" im Sinne von merkwürdig und seltsam noch milde umschrieben ist. Erst mit ihrer aktuellen Familienhelferin kann sie eine positive Veränderung feststellen. Die neue Familienhelferin empfindet Frau Klein als hilfsbereit, sie vermittelt ihr ein Gefühl von Vertrauen.

---

81 Die Interviewten benutzen keine ‚geschlechtergerechte' Sprache. Dies ist nicht nur bei den Adressatinnen so, sondern nicht selten auch bei den Fachpersonen. In einer solchen Sprechweise wird aber auch die Geschlechtszugehörigkeit bei der Nennung von Personen, mit denen interagiert und/oder kommuniziert wurde, oft *nicht* ‚mitgesprochen'. Es dominiert dann eine Sprachform mit männlichen Bezeichnungen. In solchen Fällen bleibt immer wieder unklar, ob es sich bei den gemeinten Personen nicht auch um ‚Frauen' gehandelt haben könnte. So weist z. B. Frau Klein (s. o.) auf eine ganze Reihe an Fachpersonen hin („fünf unterschiedliche[.] Casemanager", wenig später auf „die ersten beiden Familienhelfer"). Es ist aber gerade in den Handlungsfeldern von Pädagogik und Sozialer Arbeit eher unwahrscheinlich (s. o., A 2.2), dass es sich bei diesen Fachpersonen stets um ‚Männer' gehandelt hat.

Dies ist entscheidend, um Hilfe positiv zu erleben, Kontrolle wird als bedrohlich und verunsichernd wahrgenommen.

Ganz anders als die bisher (im Textabschnitt B 4.3) genannten Adressat*innen äußert sich Frau Esada. Sie nimmt die Zusammenarbeit mit Jugendamt und Familienhelfer als durchweg positiv wahr:

> „Wir haben genug Hilfe von dem Familienhelfer bekommen. Dafür sind wir dem Jugendamt dankbar. [...] Er hat uns eine Wohnung gefunden. Er hat die Kinder bei einer Schule angemeldet. [...] Er begleitet uns oft zu den Arztterminen. Er bringt meine Mutter mit einer iranischen Frauengruppe zusammen, die einmal in der Woche zusammenkommen und sich beim Kaffee trinken unterhalten. [...] Vor allem fühlen wir uns in keiner Weise unterdrückt." (A5: Frau Esada, 50–68)

Frau Esada schildert (wie auch bereits zuvor deutlich wurde, s. o. z. B. B 2.4 und B 2.5) eine durchweg positive Wahrnehmung des sozialpädagogischen Familienhelfers. Sie hebt die vielfältige Unterstützung hervor, die die Familie durch ihn erfährt und zählt mehrere ‚Pluspunkte' auf (erfolgreiche Wohnungssuche, Anmeldung ihrer Kinder in der Schule, Begleitung bei Arztbesuchen, Vermittlung eines Kontakts ihrer Mutter zu einer iranischen Frauengruppe, Aktivierung ihres Vaters bei Aufgaben in der Familie). Zudem betont sie, dass der Familienhelfer stets ein offenes Ohr für ihre Anliegen hat, praktische Hilfe leistet und durch seinen als ‚wirksam' und ‚nützlich' empfundenen Einsatz auch das Vertrauen der Familie gewinnt.

> „Wir sind uns bewusst, dass er für uns arbeitet. Er unterstützt uns […]. Es gibt kein Fremdgefühl […]. Wir wissen genau, dass wir uns auf ihn verlassen können." (A5: Frau Esada, 69–70)

Für Frau Esada ist die SPFH eindeutig „Hilfe", die konkrete Unterstützung bietet und das Gefühl vermittelt, „in keiner Weise unterdrückt" zu werden. Die alltägliche Begleitung bei Wohnungs-, Schul- und Arztangelegenheiten und zur Veränderung der Familiendynamik sowie die Vernetzung im sozialen Umfeld zeigt, wie Hilfe praktisch erlebt wird, wenn Kontrolle in den Hintergrund tritt und vor allem Vertrauen entstanden ist. Zudem wird der Einsatz des Familienhelfers im Zusammenhang mit dem Jugendamt gesehen („Dafür sind wir dem Jugendamt dankbar").

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Die Wahrnehmung von Hilfe oder Kontrolle hängt entscheidend von der jeweiligen Fachperson, ihren Handlungen und

dem Aufbau von Vertrauen ab. Die Adressatinnen nehmen Hilfe dann positiv wahr, wenn sie tatsächlich praktische Unterstützung erhalten, ihre (relative) Autonomie respektiert wird und sie sich nicht „bedroht" oder „unterdrückt" fühlen. Negativ wird die ‚Hilfe', wenn sie diesen Namen nicht verdient, die Fachpersonen also vor allem Kontrolle ausüben, Desinteresse zeigen und/oder Unsicherheit und Angst erzeugen. Deutlich wird insgesamt, wie eng das subjektive Erleben von Hilfe und Kontrolle miteinander verwoben ist und wie stark diese Erfahrungen durch konkrete Begegnungen mit Fachpersonen gekennzeichnet sind.

4.4 Theoretisch-reflektierende Zusammenfassung zu *Hilfe oder Kontrolle*

*Die Casemanager*innen:*

Die Interviews verdeutlichen, dass die Casemanager*innen in ihrem professionellen Handeln immer wieder vor der Herausforderung stehen, Hilfe- und Kontrollaspekte miteinander auszubalancieren. Damit sind sie im „Paradox von Anforderungen und Hilfestellungen" (Schütze 2021, S. 15), oder eben auch – in der Theoriesprache meines Textes – Kontrolle und Hilfe verstrickt. Dieses Paradox ergibt sich aus dem Umstand, dass die Kinder- und Jugendhilfe einerseits die Unterstützung von Familien anstrebt und den Eltern auf dem Weg zu einer ‚angemesseneren' Erziehung beistehen will, andererseits aber auch die Aufgabe hat, ein ‚Wächteramt' im Interesse des Kindes wahrzunehmen, also Kindeswohlgefährdungen zu verhindern und Kindesschutz zu ermöglichen und hier im Zweifel regulierend oder eingreifend tätig werden muss.

Besonders deutlich wird eine solche Spannung in den Ausführungen von Frau Nelken (C1: 88–94). Sie beschreibt ihr Handeln in erster Linie als rechtlich gebunden. Auch wenn sie manche Vorgaben für „sehr streng" halte, müsse sie sich daran halten, da Verstöße rechtliche Konsequenzen auch für sie als Fachperson nach sich ziehen könnten. Diese Haltung verweist auf das Verständnis von Professionalität als Rechtsbindung und Rechenschaftspflicht, das in der Kinder- und Jugendhilfe fest verankert ist (vgl. Wiesner 1996).

Frau Adam (C2: 101–107) verbindet die Kontrollfunktion dagegen stärker mit pädagogischen Elementen. Sie betont, dass ein Vertrauensaufbau durch Gespräche der erste Schritt sei, bevor formale Anforderungen wie eine Schweigepflichtentbindung eingefordert werden. Eine dynamische, aber stets wechselseitige Balance zwischen Vertrauen und Nicht-Vertrauen entsteht. Zentral dabei ist, dass sie den

Eltern von Beginn an zu erklären versucht, dass Hinweise auf eine Kindeswohlgefährdung von ihr überprüft werden müssen. Transparenz und die Klärung von Aufgaben/Rollen gegenüber den Familien steht hier im Zentrum. Sie versteht dies explizit als Teil ihrer Professionalität und als Ausdruck dafür, dass sie im Zweifelsfall „Vertreterin der Kinder" sei (C2: 112–116). Damit rückt sie das Kindeswohl als oberste Leitkategorie ihres Handelns in den Mittelpunkt (vgl. Münder 2013). Zugleich beschreibt sie eine Herangehensweise, die an den Ansatz der Lebensweltorientierung erinnert (vgl. Thiersch 1992): Die Alltags- und Beziehungsebene wird ernst genommen, wobei Kontrollaspekte offen kommuniziert werden und in einem dialogischen Prozess eingebettet sind. Allerdings zeigen sich hier auch die Grenzen des Dialogischen: Das von Frau Adam vorgetragene Fallbeispiel vermittelt, dass es ihr, wenn Eltern jede Hilfe verweigern, darum geht, *trotzdem* für deren Kinder etwas zu erreichen.[82] Hilfe, so ihr Credo, muss bei den Kinder und Jugendlichen ankommen. Diese sind für sie als professionelle Fachperson ihre *eigentlichen* Adressat*innen.

Auch Herr Reiner (C4: 153–156) betont die Differenzierung der Hilfen: In manchen Fällen genüge eine Beratung oder ein Gespräch, in anderen müsse man zu intensiveren Maßnahmen übergehen (C4: 178–180). Gleichzeitig schildert er, dass gerade die Kontrollfunktion für ihn eine der unangenehmsten Angelegenheiten ist, da sie regelmäßig zu Spannungen in der Zusammenarbeit mit den Familien führt. Dies verweist wieder auf die Beziehungsparadoxie als „unaufhebbare Schwierigkeit bzw. Dilemmata des Handelns" (Schütze 2021, S. 241 f.), die sich aus der doppelten Aufgabe von Unterstützung und Überwachung ergibt.

Frau Liska (C3: 130 f.) hebt stärker die Bedeutung des „guten Kontakts" hervor. Auch wenn unklar bleibt, ob sie damit eher die Familien oder andere Fachpersonen in der Netzwerkarbeit meint, wird erkennbar, dass für sie Vertrauen und eine tragfähige Zusammenarbeit eine zentrale Voraussetzung für wirksame Hilfen darstellen. Sie reflektiert zudem kritisch den Begriff „Kontrolle", den sie für missverständlich hält, zugleich aber betont, dass sie mit der Ausübung von Kontrolle „kein Problem" habe. Dies verweist auf eine reflexive Professionalität, die sich der

82 Im vorgestellten Fall wird mithilfe eines Gerichtsverfahrens für den Sohn und gegen den Willen des Vaters eine eigenständige Wohnsituation ermöglicht und diese durch ambulante Hilfen abgesichert (C2: 119–125).

Ambivalenz des Begriffs bewusst ist und dennoch versucht, diesen konstruktiv in die Praxis zu integrieren.

Herr Putz (C5: 109–113) legt in seinen Aussagen besonderen Wert auf Strukturen und Grenzziehungen. Er beschreibt, dass die Arbeit mit Kriterienkatalogen hilft, mit den Eltern klare Vereinbarungen zu treffen. Ein Vertrauensverhältnis sei dabei entscheidend, um zu tragfähigen Ergebnissen zu gelangen. Gleichzeitig betont er die Notwendigkeit, Eltern bei problematischem Verhalten – etwa der Bestrafung von Kindern durch unangemessene Maßnahmen – deutliche Grenzen aufzuzeigen. Sollte es trotz Hilfen keine Verbesserung geben, kündigt er konsequent an, dass eine Herausnahme des Kindes erfolgen müsse (C5: 120–124). Für ihn entspricht gerade diese Klarheit dem Grundsatz von Professionalität, die er weniger dialogisch als vielmehr normsetzend versteht.

Zusammenfassend zeigen die Erzählungen der Casemanager*innen, dass das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle unterschiedlich akzentuiert wird: Frau Nelken (C1: 88–94) betont die rechtliche Verpflichtung und sieht darin den Kern ihrer Professionalität. Frau Adam (C2: 101–125) verbindet Kontrolle mit pädagogischer Beziehungsgestaltung und versteht sich zugleich als Vertreterin der Kinder. Frau Liska (C3: 130 f.) hebt die Bedeutung des Beziehungskontakts hervor und reflektiert den Kontrollbegriff kritisch. Herr Reiner (C4: 153–180) beschreibt die Stufenförmigkeit der Hilfen, sieht aber in diesen Prozessen auch Kontrollfunktionen und diese im Ergebnis als (unangenehm) konfliktbeladen. Kontrolle sieht er als inhärenten Bestandteil von Hilfeprozessen und Maßnahmen im Hilfeplanverfahren. Herr Putz (C5: 109–124) legt Wert auf klare Strukturen und Grenzen und sieht in der konsequenten Durchsetzung auch die Grundlage seiner Professionalität.

Deutlich wird dabei, dass die Casemanager*innen mit ihren Erzählungen vermitteln wollen, dass sie ihre Arbeit in erster Linie auf Hilfe ausrichten und Kontrolle ‚angemessen' einsetzen, wobei Hilfe – in unterschiedlicher Akzentuierung der interviewten Casemanager*innen – unweigerlich mit Kontrolle verbunden ist. Es geht um eine Balance, ob diese jedoch tatsächlich erfolgt und dann so in gleicher Weise von den Adressat*innen wahrgenommen werden kann, bleibt offen – es handelt sich bei den Fachpersonen jeweils um eine *Selbstbeschreibung* professionellen Handelns. Auffällig ist zudem, dass in mehreren Interviews extreme Fall-

beispiele[83] herangezogen werden. Diese dienen nicht nur der Illustration, sondern auch als Legitimation des eigenen Eingreifens. Die Fachpersonen positionieren sich dadurch als handelnd im Sinne des Kindeswohls und begründen zugleich, warum Kontrolle notwendig ist.[84] Damit wird erkennbar, dass die Fachpersonen das Spannungsverhältnis nicht auflösen (können), sondern jeweils eigene Akzentsetzungen entwickeln. Theoretisch lässt sich dies als Ausdruck des Hilfe-Kontrolle-Paradoxons verstehen, das sowohl rechtlich-normative als auch dialogisch-kommunikative und lebensweltorientierte Bezüge integriert.

*Die sozialpädagogischen Familienhelfer*innen:*

Die Familienhelfer*innen beschreiben das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) als ambivalente und fortlaufend aushandelbare Aufgabe. Dabei verbinden sie praktische Handlungsstrategien mit sprachlicher Transparenz und reflektierter professioneller Haltung.

Die Mehrheit der Fachpersonen der SPFH betont, dass Hilfe auf den Bedürfnissen und Wünschen der Adressat*innen basieren sollte, wobei die Bereitschaft der Familie zur Zusammenarbeit als grundlegende Voraussetzung hervorgehoben wird. Z. B. weist Herr Keller darauf hin, dass „Hilfe so viel wie nötig […] nach dem Bedarf der Klienten angeboten" werden sollte; und es sollte nicht zulässig sein, eine Familie zu „zwingen, die Hilfe anzunehmen" (F4: Herr Keller, 125 f.). Diese Haltung reflektiert das Prinzip der Lebensweltorientierung, wie es Hans Thiersch beschreibt, wonach Soziale Arbeit den begründeten Anspruch hat, immer in Resonanz mit den konkreten Lebenslagen der Menschen zu stehen und deren Selbstbestimmung zu erweitern und zu stärken (Thiersch 2014).

Gleichzeitig offenbart sich ein zentrales Spannungsfeld im Verhältnis von Hilfe und Kontrolle, das in der Theorie seit langem als konstitutives Dilemma professioneller Sozialer Arbeit beschrieben wird (vgl. Staub-Bernasconi 2019). Während Herr Keller das Durchsetzen eigener Vorstellungen kritisch hinterfragt – „man muss sich dann natürlich auch fragen, inwieweit ich dann meinen Willen durch-

83 Z. B. Kinder, die „zur Strafe auf dem Boden schlafen müssen" (C5: 109–113) oder ein „Reichsbürger" der „alle Behörden und Hilfen" ablehnt (C2: 162–164).

84 Und versuchen dabei zugleich, so meine Vermutung, in der Interaktion und Kommunikation mit mir als Interviewerin Verständnis zu finden.

setzen darf“ (F4: Herr Keller, 129–130) – versteht Herr Müller Kontrolle als notwendige und legitime Praxis: „Die Kontrolle übe ich aus, indem ich mich mit den Familien regelmäßig treffe.“ (F5: Herr Müller, 153–154) In dieser Perspektive wird Kontrolle weniger als autoritärer Eingriff, sondern eher als methodisch eingebettetes Steuerungsinstrument, was an Verständnis von sozialarbeiterischem Können als „Balanceakt zwischen Hilfe und Kontrolle“ (Omlor 2023, S. 23) sowie zwischen Empathie, fachlichem Wissen und professioneller Kompetenz erinnert. Fachpersonen müssen dementsprechend permanent begründen können, warum und wie sie eingreifen oder sich zurückhalten (ebd.).

Auch die Aussagen von Frau Sommer und Frau Tischler zeigen, dass Kontrolle nicht als Widerspruch zur Hilfe, sondern als deren notwendige Begleitung verstanden wird – allerdings mit Betonung auf Transparenz und Kooperation. Frau Tischler hebt hervor, dass sie die Kontrolle „immer wieder mit der Familie bespreche“ (F3: Frau Tischler, 112–114), was auf eine dialogische Praxis hindeutet, die Kontrolle als Aushandlungsprozess versteht. Diese dialogische Perspektive knüpft an Luhmanns Konzept von Vertrauen als „reduzierter Komplexität“ an: Kontrolle wird dann akzeptabel, wenn sie auf einer tragfähigen Vertrauensbasis und mit erklärter Nachvollziehbarkeit erfolgt und *nicht* als willkürliche Machtausübung erscheint (Luhmann 1989).

Herr Kuhn zeigt dabei eine ambivalente Position: Einerseits sieht er Kontrolle als „Pflicht“ (F2: Herr Kuhn, 98), andererseits bemüht er sich, diese nicht als „Übergriff“ wirken zu lassen (ebd., 100–102). Diese Selbstreflexion verweist auf eine bewusste Auseinandersetzung mit den inhärenten Machtverhältnissen, die auch Foucault (1977) in seiner Analyse sozialer Institutionen betont: Jede Hilfe bringt potenziell auch eine Form der disziplinierenden Kontrolle mit sich. Dass Herr Kuhn sich der möglichen Deutung seiner Rolle als kontrollierend bewusst ist, deutet auf eine professionelle Haltung hin, die sich der asymmetrischen Beziehung im Hilfeprozess nicht nur bewusst ist, sondern aktiv und selbstkritisch reflexiv damit arbeitet.

Im Vergleich dazu zeigt Herr Müller weniger Skepsis gegenüber Kontrollfunktionen und spricht von deren Notwendigkeit zur Vermeidung von Gefährdung. Für ihn ist Kontrolle eng mit Verantwortungsübernahme verbunden, wohin gegen Herr Keller stärker die Grenzen professionellen Eingreifens reflektiert. Diese Unterschiedlichkeit im Umgang mit Kontrolle zeigt, dass auch bei Fach-

personen, die sich derselben Teildisziplin zuordnen – nämlich der SPFH – keine homogene Haltung besteht, sondern dass individuelle Positionierungen stark von eigenen Überzeugungen und ‚Lesarten' der Profession, institutionellen Rahmenbedingungen und Fallkonstellationen abhängen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle in der SPFH ein dauerhaftes Spannungsfeld darstellt, das in der Praxis unterschiedlich bearbeitet wird. Die Aussagen der sozialpädagogischen Familienhelfer*innen zeigen sowohl bewusste Reflexionen über ihre je eigene Rolle und Machtposition als auch Bemühungen, Kontrolle professionell zu begrenzen oder dialogisch auszugestalten. Der Theoriebezug macht deutlich, dass dieses Spannungsfeld nicht aufzulösen ist, sondern vielmehr konstitutiv für die Praxis Sozialer Arbeit bleibt. Entscheidend scheint zu sein, wie Fachpersonen mit diesem Spannungsfeld umgehen: Ob sie versuchen, Kontrolle als autoritäre Intervention auszuüben oder sich um eine transparente, nachvollziehbare Begleitung bemühen – und inwieweit sie es schaffen, Vertrauen aufzubauen, sodass Kontrolle nicht als Bedrohung, sondern Bestandteil einer verlässlichen Unterstützungsstruktur im Sinne der Besserstellung der jeweils eigenen Kinder ist, die diesen Namen im Sinne real-praktischer Unterstützung hin zur Erweiterung von Möglichkeitsräumen auch verdient.

Die Adressatinnen:

Die Aussagen der Adressatinnen zeigen, dass die Wahrnehmung von Hilfe und Kontrolle in der aktuellen Erfahrung von SPFH stark von der Beziehung zu den Fachpersonen und von früheren Erfahrungen beeinflusst ist. Dieses Spannungsfeld lässt sich theoretisch erklären, etwa durch Vertrauensbildung als zentrale Grundlage professioneller Beziehungen (vgl. Grunwald/Thiersch 2018a) oder durch einen Prozess immer besser gelingenden Lebensweltorientierung, die subjektive Erfahrungen und ihre Reflexion in den Mittelpunkt stellt. Beziehungen mit Fachpersonen werden dabei je nach Bedeutung für die Einzelnen unterschiedlich erlebt: Sie können unterstützend und ressourcenstärkend sein, aber auch belastend und spannungsgeladen. Zudem kann eine solche Beziehung gleichzeitig *als hilfreich und belastend* wahrgenommen werden (Füssenhäuser 2005, S. 166; Grunwald/Thiersch 2018a, S. 304–305).

Frau Elimu zeigt zunächst ein grundlegendes Misstrauen gegenüber dem Jugendamt: Sie erwartet „gar nichts" von ihrer Casemanagerin, möchte lediglich „in

Ruhe gelassen“ werden (A2: 123–124). Gleichzeitig unterscheidet sie zwischen ASD und SPFH: Die aktuelle Familienhelferin empfindet sie „mehr als Hilfe und weniger als Kontrolle“ (A2: 131–140). Ihre Wahrnehmung schwankt zwischen Hilfe und Kontrolle, wobei die aktuelle Erfahrung personenbezogen ihr Vertrauen stärkt. Das Spannungsverhältnis zwischen Hilfe und Kontrolle wird in der Beziehungstheorie von Thiersch zentral gefasst: Vertrauen gilt als Voraussetzung wirksamer Unterstützung, während Erfahrungen von Misstrauen bewältigt und bearbeitet werden müssen. Damit wird sichtbar, dass Frau Elimus Skepsis nicht nur auf ihre persönlich-individuellen Erlebnisse zurückzuführen ist. Vielmehr verweisen diese auf eine grundlegende Problematik, die auch Grunwald und Thiersch (2004, S. 22) betonen: Institutionelle Hilfeformen neigen zur Selbstreferentialität und laufen Gefahr, den lebensweltlichen Verhältnissen der Adressat*innen nicht gerecht zu werden.

Frau Kuscher nimmt die SPFH stark kontextabhängig und ebenfalls personenbezogen wahr: Auch sie erlebt die aktuelle Familienhelferin als „Hilfe“, während allerdings die früheren Fachpersonen – und zwar auch die der SPFH – ihr durch „strenge Kontrollzwecke“ negativ auffielen (A3: 132–134). Frau Kuschers Beschreibungen zeigen, dass institutionelle Logiken, die eher Kontrolle betonen, schnell zu Misstrauen führen können und eine professionelle Arbeit *in* der Familie und vor allem *mit* ihren Akteur*innen kaum zulassen. Damit wird zugleich der Kern des lebensweltorientierten Ansatzes sichtbar: Professionelle Unterstützung entfaltet nur dann ‚Wirkung‘, wenn sie an den individuellen Erfahrungen und Deutungen der Adressat*innen ansetzt und einen Vertrauensaufbau bewerkstelligt. Lebensweltorientierung versteht sich daher als Vermittlung zwischen den Alltagserfahrungen der Betroffenen und den professionellen Möglichkeiten Sozialer Arbeit (vgl. Grunwald/Thiersch 2004, S. 13 f.).

Frau Klein beschreibt die Belastung durch häufige Personalwechsel: Nach fünf verschiedenen Fachpersonen aus dem Casemanagement ist sie unsicher, welche Erwartungen aktuell an sie gestellt werden (A4: 96–98). Auch Frau Elimu verweist auf diese Erfahrung, wenn sie berichtet, dass in ihrem Kontakt mit dem Jugendamt „immer jemand gekommen und jemand gegangen“ sei (A2: 43). Solche ständigen Wechsel verdeutlichen die Spannung zwischen dem Anspruch, individuelle Hilfe zu leisten, und den strukturellen Rahmenbedingungen, die Kontinuität erheblich erschweren (vgl. Abplanalp et al. 2020, S. 156).

Deutlich wird zudem, wie sehr sich die Wahrnehmung von Hilfe und Kontrolle an der *Kontinuität der Beziehung* orientiert. Während Frau Klein der aktuellen Fachperson Vertrauen entgegenbringt und keine Kontrollabsicht wahrnimmt, beschreibt sie frühere Familienhelferinnen als bedrohlich, da diese Hilfe stets mit Kontrolle verknüpften (A4: 111–120). Ihre Beschreibung lässt erahnen, dass *wiederholte Wechsel* Unsicherheit und Diskontinuität erzeugen und einen Beziehungsaufbau zwischen Fachperson und Adressatin behindern. Kontrolle erscheint dann auch weniger als persönliche Handlung, sondern bekommt das ‚Gesicht' einer anonymen Institution, die ihre Beauftragten zwar austauscht, den Kontrollauftrag jedoch unverändert bestehen lässt. Dadurch fehlen langfristige Dialoge über die individuelle Lage und gemeinsame Erfahrungen zu einem Entwicklungsprozess. Eine belastbare und vertrauensvolle Beziehung kann so kaum entstehen.

Frau Esada erlebt hingegen die SPFH als konkrete Alltagsunterstützung: Sie wird durch den Familienhelfer z. B. in Wohnungs- und Schulangelegenheiten unterstützt, bei Arztterminen begleitet, ihre Mutter wird in soziale Netzwerke eingebunden, ihr Vater in der Familie aktiviert. Sie fühlt sich „in keiner Weise unterdrückt" (A5: 50–68). Dieses Beispiel verdeutlicht zentrale Prinzipien der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit, die Alltagsrealität und subjektive Sichtweisen der Adressat*innen in den Mittelpunkt stellt, Vertrauen aufbaut und das Ausmaß von Kontrolle und deren (implizite) Bedrohlichkeit verringert (vgl. Grunwald/Thiersch 2018a). Frau Esada sieht, dass die Unterstützung durch den Familienhelfer den unterschiedlichen Akteur*innen ihrer Familie gut tut, sie kann dies praktisch erleben. Es geht um das Wohl aller. Das ist auch ihr Interesse und sie arbeitet gerne mit. Ein wichtiger Grund dafür ist, dass eine Fachperson der SPFH mit einer Mehrgenerationen-Familie, die die Erfahrung einer Fluchtgeschichte aus dem Iran hat, gesellschaftliche Ressourcen und fachliches Wissen mobilisiert, um soziale Gerechtigkeit, Empowerment, Partizipation, Chancengleichheit und Inklusion zu fördern. Die Unterstützung erfolgt dabei prozesshaft und ko-produktiv, mit dem Ziel, Veränderungen zu ermöglichen, Herausforderungen zu bewältigen und befähigende Hilfe auf dem Weg zur Selbsthilfe und Selbstbestimmung zu leisten (Abplanalp et al. 2020, S. 44–45; Engelke et al. 2024, S. 192–217; Omlor 2023, S. 4–26; Staub-Bernasconi 2018b, S. 375).

Alles in allem wird deutlich, dass Hilfe und Kontrolle in der SPFH nicht als starre Kategorien und fixierte Geschehensbereiche existieren, sondern von der Quali-

tät der Beziehungen, den Handlungen der Fachpersonen und den individuellen Erfahrungen der Adressierten und ihrer jeweiligen Bewältigung bzw. Verarbeitung abhängen. Die subjektive Wahrnehmung schwankt situativ und ist eng mit Vertrauen, Sicherheit und Anerkennung von (relativer und sich entwickelnder) Autonomie verbunden – zentrale Elemente professionellen Handelns im Ansatz der Lebensweltorientierung.

5 Vergleichende Reflexion zentraler Kategorien: Vertrauen, Barrieren und Hilfe/Kontrolle im Spannungsfeld unter Fachpersonen und zwischen Fachpersonen und Adressatinnen

Die zentralen Kategorien Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle wurden jeweils mit ihren zugehörigen Subkategorien differenziert aus der Perspektive von Casemanager*innen, Familienhelfer*innen und Adressatinnen herausgearbeitet. Diese strukturierte Darstellung dient als Grundlage für die nachfolgende vergleichende Analyse und macht sichtbar, wie jede Kohorte auf spezifische Weise mit diesen Spannungsfeldern umgeht. Gerade in der Gegenüberstellung wird deutlich, wie Vertrauen unterschiedlich erlebt, Barrieren verschieden definiert und das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle divergierend gedeutet wird. Im Folgenden werden diese Kategorien samt ihren Subkategorien jeweils aus der Sicht der einzelnen Kohorten dargestellt, um ein umfassendes Bild der jeweiligen Haltungen, Erfahrungen und Deutungsmuster zu ermöglichen. Dies bedeutet allerdings keineswegs, dass sich lediglich Unterschiede zwischen den Kohorten feststellen lassen. Neben einer bestimmten ‚Bandbreite' an Gemeinsamkeiten gibt es immer wieder auch innerhalb der Kohorten unterschiedliche Sichtweisen und auch innere Widersprüche in den jeweiligen Perspektiven – oft ohne, dass sie den Beteiligten selbst vollständig bewusst sind.[85]

85 Einige der folgenden Zitate aus den Interviews habe ich in meinen analysierenden Darlegungen zuvor schon einmal präsentiert. Hier benutze ich sie, um in einem anderen Zusammenhang diverse Interpretationen und Ergebnisse zu zeigen und *nachvollziehbar* zu machen. Bereits präsentierte Interviewpassagen werden im Folgenden also aufgrund der vorausgegangenen Analysen ausgewählt, um *beispielhaft* etwas zu verdeutlichen und mit Hilfe dieser *Beispiele* herauszuarbeiten.

5.1 Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle aus Sicht der Casemanager*innen

Das Thema *Vertrauen* – die erste Kategorie meiner Untersuchung (s. o. Übersicht 4) –bildet aus Sicht der Casemanager*innen eine grundlegende Voraussetzung für gelingende sozialpädagogische Zusammenarbeit. Dabei zeigt sich in den Interviews ein weitgehend einheitliches Verständnis: Vertrauen muss wachsen und setzt Zeit, Verlässlichkeit und eine respektvolle Haltung voraus. Frau Adam betont etwa, dass sie versucht, „von Anfang an transparent zu sein", um Vertrauen aufzubauen, auch wenn das bedeutet, „unangenehme Dinge klar zu benennen" (C2: Frau Adam, 23). Ebenso hebt Herr Putz hervor, wie wichtig „Haltung und Authentizität" sind, um glaubwürdig zu wirken – insbesondere bei Familien, „die schon viele Helfersysteme erlebt haben" (C5: Herr Putz, 34–38). Frau Liska erläutert weiter:

> „Vertrauen aufzubauen ist das Wichtigste. Wir müssen ihnen zeigen, dass wir immer da sind und dass sie sich uns öffnen können, ohne Angst haben zu müssen. Das ist nicht nur zwischen zwei Personen, sondern hängt auch mit unserer Rolle zusammen." (C3: Frau Liska, 11–18)

Vertrauen wird zu einem zentralen Element des professionellen Handelns, das sowohl persönliche als auch strukturelle Dimensionen umfasst. Auch Frau Nelken nimmt diesen Punkt auf und meint, Vertrauen entsteht

> „nicht nur zwischen zwei Personen, sondern hängt immer mit der Rolle zusammen, die ich als Helfende habe" (C1: Frau Nelken, 33).

Vertrauen ist damit nicht nur eine bestimmte Qualität auf der Beziehungsebene, sondern zugleich ein strukturelles Thema („Rolle"), das unweigerlich an institutionelle Machtverhältnisse gekoppelt ist.

Daraus ergibt sich die zweite Kategorie *Barrieren*, die von den Casemanager*innen jedoch unterschiedlich akzentuiert wird. Frau Liska benennt sprachliche und kulturelle Barrieren, aber auch institutionelle Missverständnisse, die

> „nicht auf die Familien, sondern auf unsere Systeme zurückgehen" (C3: Frau Liska, 38).

Sie verweist damit auf strukturelle Ausschlüsse, etwa durch bürokratische Verfahren oder unklare Zuständigkeiten.

Herr Reiner hebt dagegen hervor, dass er „häufig mit Widerstand" konfrontiert sei, „wenn Kontrolle vermutet wird", was seiner Einschätzung nach weniger mit Sprache, sondern viel mehr mit negativen Erfahrungen zu tun hat (C4: Herr Reiner, 53). Hier zeigt sich eine unterschiedliche Fokussierung: Während Frau Liska stärker die systemische Perspektive einnimmt, sieht Herr Reiner die Barriere eher im Misstrauen gegenüber Fachpersonen aufgrund von vorausgehenden Erfahrungen.[86]

Die Überlegungen zu Barrieren sind mit der dritten Kategorie *Hilfe und Kontrolle*, die alle Casemanager*innen als Spannungsfeld erleben, verbunden.

Während Frau Adam versucht, Kontrolle durch Transparenz und Erläuterung abzufedern – „Ich sage offen, was dokumentiert wird" (C2: Frau Adam, 144) – vermittelt Herr Putz eine pragmatisch erscheinende Sicht:

> „Natürlich gibt es Kontrolle. Aber sie ist nötig, wenn Kinderschutz im Raum steht." (C5: Herr Putz, 53)

Allerdings bleibt Herr Putz *dabei* stehen und zeigt keine Empathie dafür, wie die Adressat*innen die kontrollierenden Aktivitäten und Maßnahmen des Amtes und der Fachpersonen der ASD erleben.[87]

Frau Nelken wiederum problematisiert die *Vereinseitigung* auf beiden Seiten des widersprüchlichen Zusammenhangs von Hilfe und Kontrolle:

> „Wenn ich nur Helferin sein will, verliere ich die Realität aus dem Blick. Aber wenn ich nur kontrolliere, verliere ich den Menschen." (C1: Frau Nelken, 63)

---

86 Die Erfahrung von verschiedenen Barrieren spiegelt sich auch in den Aussagen der interviewten Adressatinnen wider. So berichtet Frau Elimu, dass sie sich „oft klein fühlt, wenn jemand vom Amt kommt" und das Gefühl hat, „sich ständig beweisen zu müssen" (A2: Frau Elimu, 19–21). Auch Frau Kuscher beschreibt, dass es ihr schwerfalle, „alles zu erzählen, weil man nicht weiß, was daraus gemacht wird" (A3: Frau Kuscher, 127). Das (wiederholte) Erleben von Barrieren, aber auch von Zuschreibungen, führt bei den Betroffenen zu emotionalen Unsicherheiten und Gefühlen der Abwertung.

87 Die Adressatin Frau Kul beschreibt z. B. ihre Eindrücke folgendermaßen: „Man weiß nicht, ob man wirklich Hilfe bekommt oder nur beobachtet wird." (A1: Frau Kul, 97) Hilfe scheint hier durch den Eindruck, vor allem unter Beobachtung zu stehen („nur beobachtet"), fast verdeckt zu werden. Die Ausführungen von Herrn Putz (der Fachperson des ASD) im Interview lassen bezweifeln, dass er dies wahrnimmt bzw. in seiner täglichen Arbeit reflexiv mit einbezieht.

Ihre Erläuterung betont eine Art Balance, bei der der Zusammenhang, dass Hilfe mit Kontrolle verbunden ist und andersherum, nicht aus dem Blick verloren werden darf genauso wenig wie der Anspruch, „den Menschen" nicht verlieren zu wollen. Zugleich soll in dieser Balance das eigene Handeln auf beiden Seiten des widersprüchlichen Zusammenhangs nicht verabsolutiert werden: *nicht* „nur Helferin", *nicht* „nur Kontrolle".

Auch Frau Liska sieht die Lösung weniger in der Leugnung von Kontrolle, sondern in deren bewusster Reflexion:

> „Wir sind Teil eines Systems. Wenn wir so tun, als wären wir nur für Hilfe da, machen wir uns unglaubwürdig. Daher mag ich kontrollieren." (C3: Frau Liska, 110–111)

Ihre Formulierung klingt überspitzt („mag ich kontrollieren"), zugleich ist Frau Liska hier überdeutlich. Glaubwürdigkeit ergibt sich aus ihrer Perspektive durch Transparenz, und zwar auch im Hinblick auf die *Systemzugehörigkeit der eigenen Arbeit*.

Fazit: In der Zusammenschau wird deutlich: Vertrauen ist für alle Casemanager*innen zentral, wird aber unterschiedlich begründet; einige möchten – so ihre Selbstbeschreibungen – Vertrauen primär über die persönliche Beziehung zu den jeweiligen Adressat*innen herstellen, andere sehen die Notwendigkeiten und Möglichkeiten eines Vertrauensaufbaus vor allem im Zusammenhang mit institutionellen, rechtlichen oder organisatorischen Rahmenbedingungen, den sich daraus ergebenden Regelungen und daran gekoppelten Verfahren. Zudem sehen die Handlungen, die sich für die Casemanager*innen hieraus ergeben, verschieden aus: vom Selbstanspruch, den Vertrauensaufbau in den Mittelpunkt stellen zu wollen, auf der Seite der Adressat*innen „den Menschen" nicht zu verlieren und für die Adressat*innen *da zu sein*, bis hin zu einer fast schon fatalistisch anmutenden Tendenz, ohne allzugroße Empathie die mit der Rolle im Amt verknüpften Kontrollaufgaben eben durchzuführen. Barrieren werden dabei teils individuell (z. B. Misstrauen), teils systemisch-strukturell (z. B. institutionelle Ausschlüsse) verortet. Das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle wird von den meisten Fachpersonen des ASD zwar durchaus differenziert gesehen: als Herausforderung, die professionell gestaltet und transparent kommuniziert werden muss. Allerdings

scheint die notwendige Sensibilität für systemisch-vermittelte Machtverhältnisse und deren Effekte auf Adressat*innen nicht immer vorhanden zu sein.

5.2 Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle aus Sicht der Familienhelfer*innen

Auch in den Aussagen der befragten Familienhelfer*innen zeigt sich, dass Vertrauen als zentrales Fundament der Sozialpädagogischen Familienhilfe wahrgenommen wird. Zugleich offenbaren sich in der Sichtweise zum Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle sowie bei der Überwindung institutioneller und persönlicher Barrieren deutliche Unterschiede im professionellen Selbstverständnis.

Ein durchgängiges Motiv in den Interviews ist die Bedeutung eines stabilen Vertrauensverhältnisses. Frau Sommer betont, dass

> „Vertrauen nicht vorausgesetzt werden kann, sondern wachsen muss – manchmal über viele Monate“ (F1: Frau Sommer, 69).

Sie beschreibt eine Haltung des „offenen Dableibens“, auch wenn Familien zunächst abweisend reagieren. Ähnlich äußert sich Herr Müller, der hervorhebt, dass Vertrauen „nicht durch Expertise, sondern durch Verlässlichkeit“ entstehe (F5: Herr Müller, 48). Damit wird deutlich, dass Vertrauen vor allem über kontinuierliche Beziehungsarbeit aufgebaut wird und nicht allein aus der institutionellen Rolle resultiert.

Frau Tischler ergänzt, dass Vertrauen „immer auch von Authentizität“ abhänge – eine aufgesetzte Professionalität könne eher Misstrauen erzeugen (F3: Frau Tischler, 158). Dies verdeutlicht die feine Balance zwischen Nähe und professioneller Distanz, die von Familienhelfer*innen ständig neu austariert werden muss.

Die Interviews zeigen, dass Familienhelfer*innen verschiedenste Barrieren im Hilfeprozess wahrnehmen. Besonders auffällig ist die wiederkehrende Benennung von Sprachbarrieren. Frau Tischler bewertet die Sprache als überwindbare Barriere, da man sie mit Unterstützung von Dolmetscher*innen lösen könne. Gleichzeitig transportiert sie eine versteckte Botschaft: Menschen mit Fluchterfahrung sollten die Sprache möglichst schnell lernen (F3: Frau Tischler, 80–81). Herr Kuhn hingegen sieht Sprache ebenfalls als Barriere, betont jedoch, dass sie nicht vollständig durch Dolmetscher*innen oder Kolleg*innen mit Sprachkenntnissen

der Adressat*innen kompensiert werden kann. Er führt aus, dass er oft gar nicht wisse, was genau übersetzt werde, wodurch Nuancen verloren gehen und Vertrauen beeinträchtigt werden könne (F5: Herr Putz, 143).

Darüber hinaus spielt institutionelles Misstrauen eine zentrale Rolle. Frau Sommer zeigt eine reflektierte, zugleich ambivalente Haltung gegenüber ihrer Arbeit in der SPFH. Sie weist darauf hin, dass einige Familien, besonders jene mit Einwanderungsgeschichte,

> „Erfahrungen mit anderen Fachpersonen gemacht haben, bei denen Hilfe eher als Kontrolle oder sogar Bedrohung erlebt wurde" (F1: Frau Sommer, 100–102).

Sie betont, dass Fachpersonen keine unfehlbaren ‚Retter*innen' seien und eigene Biografien sowie Erfahrungen die Arbeit beeinflussten:

> „Das macht einen Einfluss auf die Arbeit, man hat auch Berührungsprobleme mit bestimmten Themen." (F1: Frau Sommer, 98)

Sie sieht ihre Rolle *nicht* darin, alle Probleme zu lösen, sondern versteht sich als begleitende Fachperson. Zugleich macht sie kulturelle Unterschiede bei Menschen aus anderen Ländern als mögliche Barrieren für bestimmte Schwierigkeiten aus. Ihre Aussage wirkt dabei ambivalent: Es bleibt offen, ob sie diese Beobachtung bewusst analytisch meint oder unbewusst Probleme auf Kultur reduziert. So zeigt sich bei Frau Sommer ein Spannungsfeld zwischen Selbstreflexion über die eigenen Grenzen und einer potenziell vorschnellen Zuschreibung von Problemen auf kulturelle Unterschiede.

Während bei Frau Sommer die Tendenz zur Kulturalisierung *neben* einer reflektiert-ambivalenten Positionierung zu ihrer eigenen Arbeit und dem Handlungsfeld SPFH steht, wird der ‚Ton' der kulturellen Zuschreibungen bei Herrn Keller nicht nur schärfer, sondern auch grundsätzlicher:

> „Natürlich gibt es Barrieren, weil die Menschen aus einem anderen Land kommen und andere kulturelle Prägungen haben." (F4: Herr Keller, 93)

Wir wissen nicht genau, wie Herr Keller den Begriff *Prägung* versteht. In der Fachliteratur wird damit u. a. auf Determination und Unveränderbarkeit hinge-

wiesen.[88] Vermutlich meint er (nahe an der Alltagssprache) eine starke Beeinflussung durch eine andere Kultur („Menschen aus einem anderen Land"); eine Beeinflussung, die auf jeden Fall und gewissermaßen selbstverständlich („[n]atürlich") Barrieren erzeugt: Die Fachpersonen verstehen deshalb die Adressat*innen und deren sozio-kulturelle Lebenswelt nicht oder nicht richtig, und die Adressat*innen verstehen umgekehrt die Fachpersonen und deren Organisationen und Systeme nicht oder nicht richtig. Barrieren als strukturelle, institutionelle und organisationale Phänomene geraten in dieser Denkweise jedoch eher aus dem Blick, genauso wie der je eigene ‚problematische' (da barrierenunterstützende) Anteil an einer Situation oder in einer Interaktion nicht mehr gesehen wird: Die *Kultur der Anderen* bestimmt das Bild.

Wir wissen zwar nicht genau, wie Herr Keller in der Praxis agiert. Im Interview nimmt er jedoch eine *kulturalisierende Perspektive* ein. Seine Bemühungen um Verstehen, die ja wichtig und vermutlich ‚gut gemeint' sind und auch einen Bezug zum Thema *Transparenz* haben könnten (im Sinne von: die Adressat*innen sollen meine Rolle und meinen Auftrag verstehen), sind durchsetzt von dieser Perspektive. Um hier keine Missverständnisse zu erzeugen: Erklärungen zu Elementen von Kultur können in der Interaktion und Kommunikation mit Adressat*innen

88 *Prägung* wird in der (stark biologistisch inspirierten) Verhaltensforschung als ein genetisch basierter Lernprozess verstanden, der zu einem festgelegten und in der Folge dann unveränderbaren Lernergebnis führt. Konrad Lorenz hat in diesem Zusammenhang von einer „Irreversibilität der Prägung" gesprochen (Lorenz 1975, 10). Prägung ist hier gewissermaßen das Gegenmodell zu *Lernen* und *Sozialisation*, so wie sie spätestens seit den 1980er Jahren in der Erziehungswissenschaft/Pädagogik beschrieben und definiert werden (vgl. z. B. Hurrelmann 1983; Tillmann 2007).
In Verbindung mit Kultur (also etwa bei der Rede von ‚kultureller Prägung') werden ‚Wirkungen' durch Kultur oft *naturalisiert*. Die jeweiligen Individuen werden nicht mehr als *potentiell* zur Interpretation und Reflexion in der Lage gesehen; es entsteht – wie bereits erwähnt (s. o., FN 63) – ein *Marionettenmodell* im Verhältnis von Kultur und Individuum. Leiprecht macht auf einen anderen Begriff von Kultur aufmerksam: „Neuere Konzeptualisierungen in den Gesellschaftswissenschaften hingegen gehen weder von einer völligen Festlegung durch Kultur noch von einer Eins-zu-Eins-Entsprechung beim Zusammenhang zwischen dem Makro- und Mesophänomen *Kultur* und den einzelnen Individuen aus. Zudem werden Kulturen als eine Art Reservoir betrachtet, das die Menschen aufgreifen, transformieren und weiterentwickeln, aber auch verdrängen, ignorieren oder uminterpretieren können. Menschen werden also nicht nur beeinflusst durch Kulturen, sie beeinflussen diese auch selbst, tragen durch ihre Handlungsweisen zu Veränderung und Erneuerung bei (*doing culture*), und sie können sich (potenziell) auch reflexiv und bewusst zu ihren Kulturen verhalten." (Leiprecht 2012, S. 7)

sinnvoll sein, allerdings darf dabei nie das jeweilige Individuum und seine Interpretationen zu diesen Elementen von Kultur und seine Umgangsweisen damit übersehen werden.

Im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle zeigen sich also unterschiedliche Denkmuster und Reflexivitäten bei den befragten Fachpersonen. Herr Müller schildert, dass

> „Kontrolle in bestimmten Situationen notwendig ist – etwa wenn es um Kindeswohl geht –, aber immer gut begründet und transparent gemacht werden muss" (F5: Herr Müller, 153–154).

Transparenz wird hier als Mittel gegen Ohnmacht und als vertrauensförderndes Element benannt. Frau Tischler gibt an, dass es gesellschaftlich, politisch und in den Medien provokative Aussagen z. B Vorkommnisse in Chemnitz gebe, sich selbst aber „bewusst distanziere, um professionell" zu bleiben. Andersrum wäre es ja falsch in der Arbeit. Sie erkennt einen Einfluss an, kann ihn jedoch nicht klar als positiv oder negativ benennen (F3: Frau Tischler, 176). Herr Kuhn betont, dass die Familien als Casemanager*innen alles richtig machen, dennoch erleben sie Diskriminierung seitens der Adressat*innen (F2: Herr Kuhn, 151). Herr Müller weist darauf hin, dass es im System keine ausreichende Vorbereitung gebe, dennoch würden Menschen mit Fluchterfahrung aufgenommen, denen einheitlich geholfen werden solle. Ganz im Gegenteil würden diese Familien oft für Misserfolge verantwortlich gemacht oder es würden zu viele Erwartungen an sie gestellt, die sie gar nicht erfüllen könnten (F5: Herr Müller, 175).

Auffällig ist, dass alle Interviewten betonen, wie wichtig es sei, den Adressat*innen Handlungsspielräume zu lassen. Hilfe wird dann wirksam, wenn sie nicht übergestülpt, sondern gemeinsam entwickelt wird. Herr Keller fasst dies pointiert zusammen:

> „Wenn wir Lösungen vorgeben, ohne zu fragen, ist das keine Hilfe – das ist Bevormundung." (F4: Herr Keller, 108)

Fazit: Vertrauen wird von den Familienhelfer*innen als zentrale Grundlage ihrer Arbeit verstanden, die auf Kontinuität, Authentizität und respektvoller Nähe beruht. Obwohl fast alle Fachpersonen seine Bedeutung betonen, zeigen sich Unterschiede in der Umsetzung und im Verständnis davon, wie Vertrauen aufgebaut und erhalten werden kann.

Barrieren treten auf mehreren Ebenen auf, wobei der Verweis auf kulturelle Unterschiede besonders im Mittelpunkt steht. Auch wenn teilweise positive Deutungen erfolgen, wird deutlich, dass es an ausreichender Reflexion und Sensibilität fehlt. Neben kulturellen Zuschreibungen treten vor allem sprachliche und institutionelle Hürden in den Vordergrund. Diese ‚Denkmuster' wirken oft ineinander verschränkt und erschweren vermutlich sowohl Verständigung als auch Vertrauensaufbau. Für Fachpersonen bedeutet das, sensibel zwischen strukturellen Rahmenbedingungen und individuellen Bedürfnissen zu vermitteln und dabei die Tendenz zur selbst betriebenen Kulturalisierung wahrzunehmen und hier Veränderungsprozesse einzuleiten.

Das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle bleibt eine zentrale Herausforderung. Die Familienhelfer*innen bemühen sich, Kontrollfunktionen transparent zu machen und gleichzeitig die Freiwilligkeit und Selbstbestimmung der Familien zu wahren. Zugleich muss das Kindeswohl berücksichtigt und das oft vorhandene Misstrauen gegenüber dem Jugendamt mitgetragen werden.

Insgesamt verdeutlichen die Aussagen der Fachpersonen der SPFH, dass sie sich in einem Spannungsfeld widersprüchlicher Anforderungen bewegen. Trotz hoher Professionalität und Selbstreflexion zeigt sich, dass insbesondere die Gefahr kulturalisierender Deutungen stärker reflektiert werden muss. Nochmal: Erst wenn Fachpersonen kulturelle Unterschiede nicht vorschnell als Ursache von Problemen festschreiben, sondern sie im Kontext struktureller und institutioneller Bedingungen einordnen, können Hilfeprozesse differenzierter und sensibler gestaltet werden.

5.3 Vertrauen, Barrieren sowie Hilfe/Kontrolle aus Sicht der Adressatinnen

Vertrauen bildet aus Sicht der Adressatinnen die zentrale Grundlage für eine gelingendere Beziehung zur SPFH. Frau Kuscher betont, dass sie sich erst nach und nach öffnen konnte, da sie „erstmal vorsichtig war", weil sie „schon viel erlebt" habe (A3: Frau Kuscher, 53). Die Erfahrung von Unsicherheit und Zurückhaltung ist bei mehreren Interviewten präsent. Auch Frau Elimu äußert, dass es für sie wichtig sei, dass sie „nicht gleich verurteilt" werde (A1: Frau Elimu, 77).

Besonders auffällig ist bei Frau Esada, dass Vertrauen nicht automatisch mit der institutionellen Rolle der Fachperson verknüpft wird, sondern an persönliche

Eigenschaften gebunden ist: „Wenn man merkt, die meinen das ehrlich, dann kann man reden." (A4: Frau Esada, 69) Hier deutet sich an, dass Vertrauen für sie durch Authentizität und echtes Interesse entsteht.

Im Gegensatz dazu zeigt Frau Elimu eine stark distanzierte Haltung gegenüber dem Jugendamt, das sie bereits seit längerer Zeit kennt und mit dem sie von Beginn an ein schwieriges Verhältnis verbindet. Sie sagt:

> „Am besten soll das Jugendamt raus und die Casemanagerinnen mich in Ruhe lassen." (A2: Frau Elimu, 94)

Auch ihre Erfahrungen mit Familienhelfer*innen bewertet sie überwiegend negativ: „Ich erinnere mich sogar an deren Namen nicht" (ebd.). Lediglich eine Helferin sei ihr positiv aufgefallen – „die war gut, ausnahmsweise" (ebd., 163).

Mit einer ähnlichen Negativ-Perspektive schildert Frau Kul ihre Wahrnehmung:

> „Ich habe nie etwas Gutes über das Jugendamt gehört und bin deshalb mit großer Angst, aber freiwillig, hingegangen." (A1: Frau Kul, 185)

Trotz dieser Distanz betonen beide, dass es einzelne positive Erfahrungen mit Familienhelfer*innen gegeben habe, die sie jedoch als „Zufall" beziehungsweise „Ausnahme" einordneten.

Diese Aussage steht im Kontrast zu den Beschreibungen von Frau Elimu, die die emotionale Unterstützung hervorhebt:

> „Ich war froh, dass wir mit dem Jugendamt begegnet sind." (A5: Frau Esada, 98)

In Bezug auf Barrieren benennen die Interviewten unterschiedliche, teils strukturelle, teils biografisch-emotionale Hürden. Frau Kuscher nennt die „Angst, dass das Jugendamt einem das Kind wegnimmt" (A3: Frau Kuscher, 139) als dauerhafte Belastung, die auch das Verhältnis zur SPFH beeinflusse. Diese Angst stellt eine schwer überwindbare Barriere dar, die eine offene Kommunikation erschwert.

Frau Elimu schildert, dass Sprache und kulturelle Erfahrungen ebenfalls Hürden darstellen können:

> „Manche Sachen versteht man einfach anders, oder es wird falsch rübergebracht." (A5: Frau Esada, 118)

Diese Aussage verweist auf mögliche Missverständnisse, die nicht nur sprachlicher, sondern auch kultureller Natur sein können. Auch hier zeigt sich ein Bedarf an interkultureller Sensibilität.

Frau Elimu berichtet von strukturellen Schwierigkeiten, wie häufigen Personalwechseln:

> „Jedes Mal kommt wer Neues, dann muss man wieder alles erzählen." (A2: Frau Esada, 158)

Diese Praxis wird als demotivierend empfunden und behindert aus ihrer Sicht den Vertrauensaufbau. Interessanterweise wirkt sich diese Barriere besonders stark auf ihre Bereitschaft zur Kooperation aus – eine Erkenntnis, die auch institutionelle Fragestellungen berührt.

In der Kategorie *Hilfe und Kontrolle* werden sehr unterschiedliche Erfahrungen deutlich. Frau Klein schildert die Unterstützung als hilfreich, gleichzeitig aber auch als beobachtend: „Ich weiß, dass sie gucken, ob ich das richtig mache." (A4: Frau Klein, 49) Diese Wahrnehmung von Kontrolle steht einer tieferen Vertrauensbildung im Weg und zeigt, dass Hilfe als ambivalent erlebt werden kann.

Frau Elimu bringt diese Spannung besonders klar auf den Punkt:

> „Manchmal fragt man sich: Helfen die mir oder wollen die nur was aufschreiben?" (A2: Frau Elimu, 71–72)

Damit verweist sie auf ein Misstrauen gegenüber der institutionellen Funktion der SPFH – eine wiederkehrende Thematik bei den Adressatinnen mit belastender Biografie.

Frau Elimu hingegen hebt hervor, dass Hilfe auch in kleinen, alltagspraktischen Dingen beginnt:

> „Wenn die mir zuhören und mich ernst nehmen, dann hilft das schon." (A2: Frau Elimu, 98)

Für sie steht der subjektive Nutzen der Beziehung im Vordergrund.

Frau Kuscher wiederum sieht die SPFH kritisch, wenn sie das Gefühl hat, dass

> „die kommen und nur alles besser wissen wollen" (A3: Frau Kuscher, 105).

Ihre Aussage verweist auf eine mögliche Asymmetrie im Hilfeprozess, die von den Adressatinnen sensibel wahrgenommen wird.

Fazit: Die Aussagen der Adressatinnen zeigen, wie stark Vertrauen, Barrieren und das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle miteinander verwoben sind. Vertrauen entsteht nur dann, wenn die Adressatinnen sich ernst genommen, wertgeschätzt und nicht bewertet fühlen. Barrieren – wie strukturelle Instabilität, kulturelle Missverständnisse oder die Angst vor Kontrollverlust – wirken sich negativ auf den Hilfeprozess aus. Besonders auffällig ist, dass Hilfe als hilfreich empfunden wird, wenn sie alltagsnah, konstant und dialogisch gestaltet wird. Gleichzeitig bleibt das Kontrollmoment präsent und kann das Verhältnis zur SPFH belasten, wenn es nicht transparent und vertrauensfördernd kommuniziert wird.

5.4 Bilanz und weiterführende Perspektive

Die vergleichende Darstellung der zentralen Kategorien *Vertrauen*, *Barrieren* und *Hilfe/Kontrolle* aus der Sicht von Casemanager*innen, Familienhelfer*innen und Adressatinnen verdeutlicht, wie unterschiedlich diese Kohorten dieselben Themen erleben, deuten und gestalten. Diese Perspektivtrennung erlaubt nicht nur einen strukturierten Überblick, sondern auch eine tiefere Reflexion über unterschiedliche Wahrnehmungen, Haltungen und inneren Widersprüche innerhalb und zwischen den Gruppen. So zeigt sich etwa, dass Casemanager*innen Vertrauen oft institutionell und fachlich gerahmt sehen, gleichzeitig jedoch persönliche Nähe und professionelle Distanz ausbalancieren müssen. Familienhelfer*innen erleben Vertrauen als Beziehungsarbeit im Alltag, kämpfen aber teils mit eigenen Unsicherheiten im Spannungsfeld von Nähe und Kontrolle. Auch bei den Adressatinnen wird Vertrauen thematisiert – teils als Hoffnung, teils als Misstrauen, das aus biografischen Brüchen resultiert. Barrieren werden je nach Kohorte unterschiedlich gedeutet: Casemanager*innen fokussieren auf strukturelle und institutionelle Hindernisse, Familienhelfer*innen auf Umsetzungsprobleme im Alltag, Adressatinnen auf sprachliche, kulturelle und emotionale Hürden. Das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle zeigt sich bei allen drei Kohorten, jedoch mit je eigener Bedeutung: Casemanager*innen reflektieren ihre Rolle zwischen fachlichem Auftrag und institutionellen Vorgaben, Familienhelfer*innen stehen in einem emotional herausfordernden Balanceakt zwischen Unterstützung und Aufsicht, während Adressatinnen dieses Spannungsfeld häufig als verdeckte Form von Kontrolle erleben, auch wenn es als Hilfe dargestellt wird. Diese differenzierte Darstellung macht deutlich, wie jede Gruppe innerhalb ihres eigenen Systems mit Ambiva-

lenzen ringt – oft ohne sich der inneren wie auch gegenseitigen Widersprüche vollständig bewusst zu sein.

Die kategoriale Gegenüberstellung schafft somit eine Grundlage, um komplexe Beziehungskonstellationen sichtbar zu machen und kritisch zu hinterfragen. Sie sensibilisiert für die Notwendigkeit, professionelles Handeln kontinuierlich im Spannungsfeld von Hilfe, Kontrolle, Vertrauen und Barrieren zu reflektieren – sowohl im Blick auf andere als auch auf die eigene Haltung.

6 Tiefenanalyse:
Differenzen, Widersprüche und Ignoranzen in den Kategorien Vertrauen, Barrieren und Hilfe/Kontrolle

Die qualitative Analyse der Interviews mit Casemanager*innen, Familienhelfer*innen und Adressatinnen im Handlungsfeld Sozialpädagogischer Familienhilfe (SPFH) zeigt, dass zentrale Begriffe wie *Vertrauen*, *Barrieren* und *Hilfe/Kontrolle* nicht nur unterschiedlich bewertet, sondern auch in teils widersprüchlichen Erfahrungszusammenhängen verortet werden. Im Folgenden werden die drei Hauptkategorien differenziert zwischen den drei Kohorten verglichen und im Anschluss theoriegestützt eingeordnet. Diese drei Hauptkategorien *Vertrauen*, *Barrieren* und *Hilfe/Kontrolle* zeigen in der vergleichenden Betrachtung zwischen Fachpersonen und Adressatinnen nicht nur unterschiedliche Bedeutungszuschreibungen, sondern auch widersprüchliche Narrative, unausgesprochene Erwartungen sowie unbewusste Stereotypisierungen, die das professionelle Handeln und die Beziehungsgestaltung in der SPFH kennzeichnen. Diese Ignoranzen lassen sich insbesondere dann erkennen, wenn Aussagen aufeinander bezogen und kritisch gegenübergestellt werden.

6.1 Vertrauen: Professionelle Beziehung vs. subjektive (Un-)Sicherheit

Fachpersonen betonen häufig, dass Vertrauen durch „Authentizität“ und „Gleichwürdigkeit“ wachse. So meint Frau Nelken:

> „Ich gehe mit den Familien wertschätzend und respektvoll um. Ich glaube, das merken die auch.“ (A1: Frau Nelken, 11–12)

Diese Aussage formuliert eine Idealvorstellung, die zugleich als Selbstvergewisserung dient – sie berücksichtigt jedoch mögliche Differenzerfahrungen oder subjektive Wahrnehmungen der Adressat*innen nicht.

Auch Frau Adam hebt hervor, dass Nähe und ein „guter Draht" zu den Familien notwendig seien und dass sie diesen aktiv zu zeigen versuche. Zugleich weist sie aber auf die begrenzten Rahmenbedingungen hin:

> „Manchmal fehlt einfach die Zeit, die Belastung ist hoch." (A2: Frau Adam, 215)

Frau Sommer beschreibt in ähnlicher Weise, dass Nähe in der Arbeit wichtig sei, betont jedoch, nicht die Rolle einer „Retterin" einnehmen zu müssen:

> „Nähe ist wichtig – aber manchmal wollen die Adressaten das auch gar nicht." (F1: Frau Sommer, 223)

Die Aussagen der Adressatinnen widersprechen dem angenommenen durchgängigen Erleben von Wertschätzung jedoch teils deutlich. So berichtet Frau Kuscher:

> „Ich fühle mich eher wie unter Beobachtung, so als würde ständig geschaut, ob man versagt." (A3: Frau Kuscher, 31)

Eine positive Erfahrung von Wertschätzung verbindet sie damit nicht. Auch Frau Elimu, die über langjährige Erfahrungen mit dem Jugendamt/ASD und SPFH verfügt, kann kaum Positives berichten. Frau Klein wiederum erzählt, dass sie nie etwas Gutes über das Jugendamt gehört habe und selbst trotz freiwilligen Gangs dorthin vor allem Distanz und Angst gespürt habe (A2: Frau Klein, 39–47).

Diese Stimmen machen deutlich, dass Nähe in der Perspektive der Fachpersonen eine zentrale Voraussetzung für Vertrauen darstellt, von den Adressatinnen jedoch häufig ambivalent oder gar negativ wahrgenommen wird. Was professionell als wertschätzende Haltung und Vertrauensangebot verstanden wird, kann von Adressatinnen als Kontrolle, Distanz oder gar Bedrohung erlebt werden. Darin zeigt sich ein Spannungsfeld zwischen professionellem Selbstbild und subjektiver Wirkung, das für die Beziehungsgestaltung in der SPFH grundlegend ist. In Anlehnung an Luhmann (1989) wird deutlich: Vertrauen ist nicht selbstverständlich, sondern ein „reduzierter Erwartungshorizont", der strukturell gefährdet bleibt, wenn institutionelle Machtverhältnisse nicht reflektiert werden.

Leiprecht (2020) spricht in diesem Zusammenhang von einem notwendigen „Reflexionsraum für unbewusste Dominanzverhältnisse" in der Sozialen Arbeit.

Vertrauen kann demnach nicht nur als individuell herstellbar gedacht werden, sondern ist eng verknüpft mit gesellschaftlichen Machtasymmetrien – auch wenn diese von Fachpersonen oft nicht thematisiert werden.

6.2 Barrieren: Sprachdefizite oder institutioneller Rassismus?

Die Kategorie Barrieren offenbart besonders gravierende Differenzen – vor allem im Umgang mit Differenz und Herkunft. Fachpersonen thematisieren häufig sprachliche und kulturelle Differenzen als Herausforderung. Herr Keller etwa meint:

> „Es gibt Familien mit Migrationshintergrund, da ist einfach das Verständnis vom System ganz anders, weil sie aus einem anderen Land kommen und eine andere Kultur und dementsprechende Normen haben. Da muss man sehr viel erklären." (F4: Herr Keller, 94–97)

Diese Aussage impliziert eine Asymmetrie im Wissensverhältnis – die Fachperson ist im Besitz des ‚richtigen' Verständnisses und stellt sich der Aufgabe, das ‚Andere' zu erklären. Es findet eine kulturalisierende Engführung statt, bei der soziale Probleme nicht im Kontext von Armut oder Ausgrenzung betrachtet, sondern kulturell markiert werden. Demgegenüber berichten Adressatinnen von subtiler Abwertung und misstrauischer Grundhaltung. Frau Esada erzählt:

> „Ich spreche fließend Deutsch, aber trotzdem haben sie mir alles nochmal in einfacher Sprache erklärt. So als ob ich dumm bin." (A5: Frau Esada, 136–138)

Hier wird sichtbar: Rassismus ist nicht immer offen, sondern zeigt sich in der Herabsetzung über Sprache und Tonfall. Auch wenn keine offene Diskriminierung stattfindet, wirkt ein rassialisierender Blick, der Menschen mit Einwanderungsgeschichte grundsätzlich als ‚anders', ‚fremd' oder ‚nicht ganz kompetent' markiert.

Ein weiterer, gravierender Unterschied zeigt sich in der Bewertung elterlicher Kompetenzen. Fachpersonen berichten von „Ausnahmen", wenn etwas „besser läuft als erwartet" (F4: Herr Keller, 225). Herr Keller äußert:

> „Ich hatte da eine Familie mit fünf Kindern, syrisch, und es war total positiv. Die Mutter war sehr engagiert, das war schon fast überraschend." (F4: Herr Keller, 89–91)

Die Formulierung „überraschend“ deutet auf ein implizites Defizitmodell hin: Die positive Erfahrung erscheint als Ausnahme von einer (nicht ausgesprochenen) Regel. Leiprecht (2011) kritisiert genau solche Momente als „latente Abwertung“, die nicht rassistisch gemeint, aber rassistisch wirken – weil sie Menschen auf ihre Herkunft reduzieren und positive Abweichung zur Ausnahme erklären.

6.3 Hilfe und/oder Kontrolle: Wer definiert das Problem?

Die Spannung zwischen Hilfe und Kontrolle zieht sich wie ein roter Faden durch alle Interviews. Fachpersonen betonen ihre Doppelrolle – etwa Herr Müller:

> „Natürlich wollen wir unterstützen. Aber wenn Kindeswohl gefährdet ist, dann geht es nicht mehr nur um Hilfe, dann muss man handeln.“ (F5: Herr Müller, 211–212)

Diese Position spiegelt den professionellen Auftrag der SPFH wider, die Hilfe und Schutz miteinander verbinden soll. Doch aus Sicht der Adressatinnen wird diese Doppelrolle häufig nicht als transparent, sondern als überwachend und diffus erlebt. Frau Kuscher erzählt:

> „Ich wusste nie genau, was ich sagen darf. Man denkt, alles kann gegen einen verwendet werden. Hilfe fühlt sich manchmal gar nicht wie Hilfe an.“ (A4: Frau Kuscher, 73–74)

Was hier deutlich wird, ist die *Unklarheit über die Spielregeln* – eine zentrale Erkenntnis, die auch in der Fachliteratur der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit hervorgehoben wird (Thiersch 2022). Die Adressatinnen befinden sich nicht auf derselben Wissensebene wie die Fachpersonen – der professionelle Habitus erzeugt Unsicherheit.

Die normativen Maßstäbe dessen, was als gute Elternschaft gilt, bleiben oft unausgesprochen, wirken aber tiefgreifend. So berichtet Frau Elimu:

> „Ich hab ständig gedacht: Da ich eine alleinerziehende Mutter bin und finanzielle Probleme habe und eine schwierige Ehe mit einem ausländischen Mann habe, denken die, ich hab mein Leben nicht im Griff.“ (A3: Frau Elimu, 119–123)

Hier offenbart sich ein internalisierter Anpassungsdruck, der sich aus sozialen und rassistischen Normen speist. Hilfe ist nicht neutral – sie trägt Erwartungen

mit sich, die bestimmten Lebensstile (‚weiß', mittelschichtbezogen, Kleinfamilie) privilegieren und andere als defizitär markieren.

6.4 Widersprüche und Ignoranzen: Das Unsagbare im Raum

Ein letzter zentraler Aspekt betrifft das, was im Interviewmaterial nicht explizit formuliert wird, aber in Zwischentönen hörbar ist: Gefühle von Scham, Angst vor Entwertung, Sorge um Kinder oder der Wunsch nach Würde. Adressatinnen sprechen selten direkt über erlebte Diskriminierung – doch die Andeutungen sind deutlich:

> „Man weiß ja, was über Leute wie mich gedacht wird", sagt Frau Elimu (A I2: Frau Elimu, 139).

In diesem „was gedacht wird" steckt eine ganze Geschichte rassistischer Fremdzuschreibungen, sozialer Herabsetzung und fehlender gesellschaftlicher Anerkennung.

Beim Erzählen wird sichtbar, dass Erfahrungen von Rassismus durchaus vorkommen, auch wenn die Adressatinnen das Wort selbst oft nicht verwenden. So berichtet Frau Kul über eine kinderreiche Familie mit arabischer Herkunft, die immer wieder auf Vorurteile stoße. Frau Esada wiederum beschreibt:

> „Die denken, dass ich nicht Deutsch kann, nur weil ich zu einer anderen Kultur gehöre." (A 4: Frau Esada, 149)

Fachpersonen hingegen sprechen meist nicht über eigene rassismussensible Reflexion, sondern eher über Dritte. Sie verweisen etwa auf Erfahrungen, die Adressatinnen mit anderen Fachpersonen gemacht hätten. Manchmal wird auch eine Umkehrung deutlich, wie bei Herrn Kuhn, der behauptet, dass Fachpersonen selbst von Adressatinnen diskriminiert würden (F2: Herr Kuhn, 147–151). Auffällig ist jedoch, dass direkte Erzählungen eigener Betroffenheit oder Auseinandersetzungen mit strukturellem Rassismus fehlen oder absichtlich nicht thematisiert werden. Stattdessen vermitteln die Fachpersonen häufig das Bild, in idealen professionellen Normen zu arbeiten – eine Selbstvergewisserung, die jedoch die gesellschaftlichen Machtverhältnisse und eigenen Positionierungen ausblendet. Genau das bezeichnet Leiprecht (2011) als zentrales Problem: Die Leerstelle des

Nicht-Gesagten verweist auf die Ignoranz der Profession dort, wo kritische Selbstreflexion notwendig wäre.

6.5 Zusammenfassende Perspektive

Die vergleichende Analyse zeigt: Fachpersonen und Adressatinnen bewegen sich nicht nur auf unterschiedlichen Wahrnehmungsebenen – sie sprechen teilweise über verschiedene Wirklichkeiten. Vertrauen wird auf der einen Seite als Ziel professioneller Arbeit, auf der anderen Seite als prekärer Zustand empfunden. Barrieren werden als individuelle und/oder ‚fremdkulturell' verursachte Defizite gesehen, wo eigentlich strukturelle Ausschlüsse und/oder ein unzureichendes Handeln von Fachpersonen wirken. Hilfe erscheint als unterstützendes Angebot, wo es normierende Kontrolle ist. Diese Widersprüche und nicht ausgesprochenen Differenzen zeigen, wie dringend eine differenzreflexive, machtsensible und rassismuskritische Haltung in der SPFH ist – nicht nur im Konzept, sondern in der gelebten Praxis.

7 Hauptfazit: Vertrauen und Hilfe in der Schwebe – Barrieren, Kontrolle, Ambivalenzen und dissonante Wirklichkeiten in der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Forschungsleitend war für meine Untersuchung ein Fragensatz mit mehreren Teilfragen, den ich nach einer intensiven Befassung mit der gegenstandsbezogenen Fachliteratur, aber auch eigenen paralellen Beobachtungen in der Berufspraxis, mit zusätzlichen Teilfragen ergänzte. Damit versuche ich, auch die Perspektive derjenigen, die durch die SPFH adressiert werden, stärker in den ‚forschenden Blick' zu bekommen (s. o., B 1.1):

I. Wie gestalten Fachpersonen der Sozialpädagogischen Familienhilfe und des Allgemeinen Sozialen Dienstes in ihrer aufeinander bezogenen Arbeit das widersprüchliche Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle, welchen Anforderungen sind sie ausgesetzt, wie beschreiben sie ihr Handeln, auf welche Vorstellungen von Professionalität greifen sie dabei zurück und lassen sich hier Inkonsistenzen feststellen?

II. Werden dabei die Perspektiven von Adressat*innen berücksichtigt, und wenn ja, inwiefern und in welcher Weise? Wie erfahren und sehen Adressat*innen die Sozialpädagogische Familienhilfe? Unterscheiden sie zwischen Fachpersonen des ASD und der SPFH? Und wenn ja, inwiefern und in welcher Weise?

Grundlage dieser qualitativen Untersuchung sind zwei leitfadengestützte Interviews mit drei Kohorten sowie eine systematische inhaltlich-strukturierende Auswertung nach Kuckartz. Diese qualitative Untersuchung zeigt deutlich aus der rechtzeitigen Ansammlung der unterschiedlichen Perspektiven – mit bislang wenig untersuchter Tiefenschärfe – wie widersprüchlich und spannungsgeladen die Beziehungsgestaltung zwischen Casemanager*innen, Familienhelfer*innen und Adressat*innen im Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) verlaufen kann. Insbesondere in den drei Hauptkategorien *Vertrauen*, *Barrieren* sowie *Hilfe/Kontrolle* offenbaren sich nicht nur unterschiedliche Perspektiven, sondern strukturelle, emotionale und institutionelle Spannungsfelder, die auf beiden Seiten teilweise unreflektiert bleiben – und damit reale Zusammenarbeit erschweren. Ziel war es, nicht nur ein Gemisch an Äußerungen an der Oberfläche abzubilden, sondern über die Analyse verbaler Daten auch widersprüchliche, implizite und strukturell bedingte Tiefenstrukturen freizulegen.

Die Ergebnisse zeigen: Was in offiziellen Konzepten der Hilfe als partnerschaftlich, vertrauensvoll und unterstützend beschrieben wird, wird in der Realität oft ambivalent, fragil und hochgradig widersprüchlich erlebt. Dabei offenbart sich die SPFH nicht als stabiler, sicherer Raum, sondern als wackeliges System, in dem für die Handelnden zufrieden stellende Erfahrungen im Kontext der präventiven und aktuellen Sicherung von Kindeswohl fast ausschließlich von den Personen abhängen – nicht von klaren, strukturell gesicherten Rahmenbedingungen.

7.1 Ungenügende Arbeitsbedingungen: nicht nur Nicht-Sehen oder Sehen, sondern stets Nichts-Tun?

Rückblickend auf die Analysen der Interviews zeigt sich, dass die ungenügenden Arbeitsbedingungen im Jugendamt insgesamt kaum thematisiert wurden. Mit Ausnahme von Frau Adam (C2: 16–20; 216–221) und Herrn Reiner (C4: 245–249), die Überlastung, Zeitdruck und hohe Fallzahlen explizit ansprechen, blieb das Thema bei den übrigen Fachpersonen weitgehend ausgeklammert (s. o., A 2.2). Doch auch bei Adam und Reiner werden die Ursachen der strukturellen Pro-

bleme nur zurückhaltend benannt; sie verweisen zwar auf die oben genannten Missstände, die zu hohen Krankenständen, ständiger Personalfluktuation und völliger Überlastung führen, ordnen diese jedoch nicht in einen übergeordneten institutionellen und sozialpolitischen Zusammenhang ein.

Dies könnte auf Zurückhaltung aus Angst zurückzuführen sein, etwa vor negativer Bewertung oder Loyalitätskonflikten gegenüber der eigenen Institution. Im Fachdiskurs wird in diesem Zusammenhang von einer „doppelten Loyalität" (Becker-Lenz/Müller 2009, S. 52) gesprochen, die Fachpersonen dazu zwingt, sich gleichzeitig an den Bedürfnissen der Adressat*innen und den Erwartungen der Organisation zu orientieren.

Zugleich berichten die Fachpersonen, dass sie im Alltag vor allem akute Krisen bewältigen müssen, während präventive Arbeit, Beziehungsaufbau und langfristige Begleitung zu kurz kommen. Hohe Fallzahlen und Personalwechsel erschweren zudem die Kontinuität in der Betreuung und schwächen den Vertrauensaufbau zu den Akteur*innen in den Familien. Dieses Spannungsfeld zwischen professionellem Anspruch und den realen Handlungsmöglichkeiten erzeugt permanente Abwägungen, emotionale Belastungen und mögliche Konflikte zwischen tatsächlichen Möglichkeiten, beruflicher Verantwortung und ethischen Standards. Der professionelle Selbstanspruch verstärkt diese Spannung zusätzlich: Die Anerkennung struktureller Probleme ist mit dem eigenen Anspruch an ‚gute Arbeit' schwer vereinbar. Professionalität droht dabei zu einem habitualisierten Handeln unter paradoxen Anforderungen zu werden, das zwar vielleicht Einkommen, Status und Prestige bietet, aber wenig befriedend ist – es sei denn, man wird zynisch und/oder kann den Selbstanspruch nur noch rhetorisch darstellen, weiß aber, dass ‚dahinter' keine Realität im eigenen Tun steckt. Zugleich ist es eine zusätzliche Belastung, ausgelaugt und erschöpft aufgrund der ständigen Überforderung zu sein und sich dann noch um Analyse, Kritik und Veränderung der Institution/Organisation, in der man arbeitet, kümmern zu sollen.

Gerade in diesem Spannungsfeld wird die ethische und reflexive Dimension professionellen Handelns sichtbar. Nur wenige Fachpersonen sprechen die ungenügenden Arbeitsbedingungen überhaupt an – wie Frau Adam und Herr Reiner – und selbst diese bleiben in der Analyse und Kritik zurückhaltend. Häufig versuchen sie, strukturelle Belastungen auf persönliche Faktoren oder individuelle Verantwortung zu verschieben, anstatt die organisatorischen Zusammenhänge

zu benennen. Diese Haltung kann als Versuch verstanden werden, die eigenen aktuell noch vorhandenen Handlungsmöglichkeiten zu schützen und den professionellen Selbstanspruch (‚so gut es eben geht') zu wahren. Schmocker (2011, S. 11) beschreibt Moralität in der Sozialen Arbeit als Orientierung an einer „sittlich guten Handlung", Pieper (2007a, S. 44–45) ergänzt, dass das „Gutseinwollen" auf die Freiheit als höchstes menschliches Gut gerichtet ist. In diesem Sinne wird deutlich, dass moralische Zuschreibungen sowohl ‚von innen' – im Sinne des eigenen professionellen Selbstanspruchs – als auch ‚von außen' – durch gesellschaftliche, institutionelle und organisationale Anforderungen – an Fachpersonen herangetragen werden.

An dieser Stelle zeigt sich die Notwendigkeit einer kritisch-reflexiven Einordnung. Das Konzept der *reflexiven Professionalität* richtet den Blick nicht auf individuelle Defizite, sondern auf die strukturellen Rahmenbedingungen, die professionelles Handeln ermöglichen und zugleich begrenzen, ja sogar verhindern (vgl. ewe 2009, S. 51). Wissenschaftlich erzeugtes Wissen kann die Komplexität der Praxis zwar nie vollständig abbilden, wohl aber reflexive Orientierungen und analytische Werkzeuge bieten, wenn sie in entsprechende Handlungskompetenzen überführt werden (ebd., S. 56–57). Motzke (vgl. 2014, S. 222) versteht professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit als stellvertretende Interpretation gesellschaftlich-sozialer und sozialpolitischer Probleme und Entwicklungen – und damit auch als bewusste Auseinandersetzung mit strukturellen Paradoxien und moralischen Zuschreibungen. Um dies alles jedoch *praktisch* werden zu lassen, braucht es kompetente Organisationen bzw. Institutionen, die professionelles Handeln ermöglichen und unterstützen, anstatt es zu behindern.

Es bleibt unklar, ob die (meisten) Fachpersonen in den Interviews die Arbeitsbedingungen bewusst ausklammern oder sie zwar wahrnehmen, aber nicht zur Sprache bringen. Deutlich ist jedoch: Arbeitsbedingungen bilden eine zentrale Grundlage professionellen Handelns. Ohne Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen ist jede fachlich-professionelle Realisierung und Weiterentwicklung gefährdet. Eine professionell reflektierte Praxis erfordert daher, strukturelle Missstände zu erkennen, zu benennen, zu analysieren und – wo möglich – auf organisationaler Ebene zu adressieren und Veränderungen einzuleiten, zu unterstützen, daran zu arbeiten, um belastbare, nachhaltige und wirklich professionelle Hilfen für Familien anbieten und sicherstellen zu können. Fachpersonen sollten sich des-

halb nicht nur als Beziehungsarbeiter*innen verstehen, sondern auch als Organisationsarbeiter*innen. Das Verändern einer Organisation/Institution zu einem *Mehr an möglicher Realisierung von Professionalität* gehört mit in den Kern professioneller Fachlichkeit in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, also auch im Handlungsfeld SPFH. Dabei sind Veränderungen zweifellos auf eine Kooperation unter Kolleg*innen angewiesen, genauso wie auf Solidarität, die über den Kreis der Kolleg*innen hinausgeht und eine umfassendere sozialpolitische Dimension hat. Hierüber muss – gerade in einer Situation der Überforderung und Erschöpfung – geredet werden.

7.2 Vertrauen: Ein asymmetrisches, fragiles Konstrukt

Vertrauen ist keineswegs eine Selbstverständlichkeit, sondern steht im Zentrum eines Spannungsfelds aus biografischen Erfahrungen, institutionellen Rahmenbedingungen, situationalen Bedrängnissen und differenzbezogenen Vorannahmen. Während Fachpersonen Vertrauen oft als persönliche oder methodische Kompetenz interpretieren („Wir bauen Vertrauen über Gespräche auf" – A2: Frau Adam, 88), beschreiben Adressatinnen Vertrauen als etwas, das kaum risikolos möglich ist – vor allem nicht in einem von Kontrolle durchzogenen Hilfesystem.

> „Ich habe das Gefühl, wenn ich alles sage, wird's mir nur zum Nachteil." (A4: Frau Klein, 31)
>
> „Wenn ich etwas Falsches sage, nimmt man mir mein Kind weg." (A3: Frau Kuscher, 183)

Das zeigt, dass Vertrauen in der SPFH nicht einfach gegeben ist, sondern – wie Leiprecht hervorhebt – ein selektives Arrangement, durchdrungen von Machtasymmetrien und Unsicherheiten (vgl. Leiprecht 2011/2022). Besonders Adressatinnen mit Erfahrungen sozialer Marginalisierung oder rassistischer Diskriminierung äußern tiefsitzendes Misstrauen gegenüber Institutionen.

So berichtet Frau Elimu:

> „Die gucken immer zuerst, was schlecht läuft, nie was wir schaffen" (A2: Frau Elimu, 69).

Auch Frau Esada schildert ihre Sorge:

> „Ich hab immer Angst, dass die denken, ich mach alles falsch, weil ich nicht so gut Deutsch kann" (A5: Frau Esada, 166).

Solche Erfahrungen verweisen auf strukturelle Ausschlussmechanismen, wie sie Otto und Ziegler mit dem „Solidaritätsproblem“ beschreiben (vgl. Otto/Ziegler 2008, S. 128–153). Vertrauen und Kooperation werden hier in Anpassungslogiken überführt, in denen Sozialarbeitende „Fremde assimilieren oder Deviante verbessern und Kriminelle resozialisieren“ sollen (ebd., S. 137). Damit werden soziale Probleme individualisiert und – wie Klinger kritisiert – auf vermeintliche Handicaps reduziert, während strukturelle Ungleichheiten ausgeblendet bleiben (vgl. Klinger 2017, S. 29).

7.3 Barrieren: Differenzzuschreibungen, Rassismus und ‚das Nicht-Gesagte‘

Ein zentrales Ergebnis der Analyse liegt in der Unschärfe und Uneindeutigkeit der interviewten Fachpersonen gegenüber Differenz. Zwar sprechen Fachpersonen von interkultureller Offenheit, zugleich werden Adressat*innen mit Einwanderungsgeschichte häufig als ‚anders‘, ‚schwieriger‘ und ‚defizitär‘ beschrieben – auch wenn dies nicht immer offen ausgesprochen wird. Beispielhaft zeigt sich dies in Form von vermeintlich wertschätzenden, aber implizit normierenden und kulturalisierenden Aussagen wie:

> „Sie hat sich sehr bemüht, obwohl sie aus einer anderen Kultur kommt.“ (F3: Herr Keller, 195)

Adressatinnen wie Frau Esada dagegen berichten, dass ihnen trotz fließender Deutschkenntnisse Dinge vereinfacht oder erneut erklärt wurden – nicht aus Rücksicht, sondern aus stillschweigender Unterstellung:

> „Ich glaube, sie haben gedacht, ich verstehe nicht – trotz meiner zertifizierten Sprachkenntnisse C1[89].“ (A5: Frau Esada, 136)

Diese Differenzerfahrungen weisen auf eine subtile Form institutioneller Diskriminierung hin – nicht intendiert, aber wirksam. Wie Leiprecht (2020) betont, wirken Rassismus und Ausschlüsse nicht nur durch offene Abwertung, sondern

89 Das Sprachniveau C1 entspricht der zweithöchsten Stufe des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER), wird in Sprachprüfungssystemen benutzt und bescheinigt nahezu sprachliche Kenntnisse der Herkunftsfamilie in mündlicher und schriftlicher Kommunikation.

durch nicht ausgesprochene Normvorstellungen, durch Routinen, durch Schweigen. Das reproduziert Ungleichheit – selbst im Kontext gut gemeinter Hilfe.

7.4 Hilfe/Kontrolle: Nicht ‚sowohl-als-auch', sondern ‚entweder-oder' mit gefährlichen Kipppunkten

Die Analyse legt offen, dass das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle nicht auflösbar dialektisch, sondern fundamental ambivalent ist. Zwar versuchen Fachpersonen, ihre Kontrollfunktion zu relativieren („Ich sehe mich als Unterstützung" – A3: Frau Liska, 17; F4: Herr Keller, 49), zugleich berichten sie aber auch, dass sie bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung berichten müssen – was Adressatinnen als Bedrohung erleben:

> „Ich weiß nicht, ob ich vertrauen kann. Vielleicht melden sie das dem Jugendamt und dann war's das." (A3: Frau Kuscher, 188)

Was hier sichtbar wird, ist eine Verschärfung des Spannungsfeldes durch institutionelle Verantwortung, die Fachpersonen nicht vermeiden können – und die Adressatinnen kaum differenzieren können. Für letztere bleibt Hilfe stets potenziell mit Sanktion verknüpft. Die SPFH wird damit zum Ort einer doppelten Kommunikation, in der – eine Formulierung von Hans Thiersch (2022) paraphrasierend – ‚das Alltägliche mit dem Institutionellen kollidiert'. Oder, anders gesagt: Die Absicht der Hilfe ist nicht identisch mit ihrer Wirkung. Die Kategorien ‚Hilfe' und ‚Kontrolle' lassen sich nicht trennen, sondern bedingen und überlagern sich gegenseitig – mit all ihren Widersprüchen.

7.5 Worüber in den Interviews nicht geredet wurde: Wer hilft den Helfer*innen, wer kontrolliert die Kontrolleur*innen?

Das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle erwies sich in den Interviews als bedeutsames Thema – allerdings in sehr unterschiedlicher Ausprägung. Auffällig bleibt jedoch, dass bestimmte Phänomene, insbesondere Fragen nach Machtmissbrauch, Übergriffen, Grenzverletzungen und Selbstkontrolle, nicht angesprochen wurden. Was passiert, wenn nicht nur Familien kontrolliert werden, sondern auch die Fachpersonen selbst? Könnte es nicht sein, dass Kontrolle auch eine Form von *professionell unterstützter* Selbstkontrolle und/oder kollegialer Korrektur sein müsste – ein Schutz vor den Grenzverletzungen, die von den Fachpersonen selbst ausgehen könnten?

So wurde nicht thematisiert, dass Kontrolle nicht nur durch das Jugendamt oder institutionelle Vorgaben ausgeübt wird, sondern auch in Form von kollegial-professioneller Selbstkontrolle geradezu notwendig wäre: Die Arbeit der SPFH findet überwiegend in den Wohnungen von Familien statt, also in hochsensiblen Räumen der Privatsphäre, es entstehen Konstellationen, in denen Nähe und Vertrauen zentrale Ressourcen sind, zugleich aber auch das Risiko von Übergriffigkeit oder fehlender Distanz bergen (vgl. Thiersch 2014, S. 91).

Bemerkenswert still blieben die Interviews, sobald es um bestimmte Phänomene und Konstellationen ging, die das professionelle Selbstverständnis massiv herausfordern:

– wenn eine Fachperson selbst sexualisierte Gewalt gegenüber Adressat*innen ausübt;
– wenn eine Fachperson in der eigenen Lebensrealität von häuslicher Gewalt betroffen ist und gleichzeitig als Helfer*in tätig ist;
– wenn Fachpersonen im Handlungsfeld der SPFH selbst Adressat*innen werden, – also Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe und des Jugendamtes, in dem sie selbst arbeiten oder mit dem sie (vermittelt über Freie Träger) kooperieren;
– oder wenn Adressat*innen und Fachpersonen durch private Bekanntschaften, Nachbarschaften oder Verwandtschaftsverhältnisse verbunden sind.

Wir wissen nicht genau, wie selten solche Szenarien sind. In ihrem Umfang und ihrer Verbreitung sind sie schwer einschätzbar, da es dazu kaum Daten gibt. Wir hoffen aber, dass sie kaum vorkommen und große Ausnahmen darstellen. Jedenfalls führen sie vor Augen, dass sich die Rollen von Helfenden und Kontrollierenden verschieben oder gar verkehren können. Gerade weil diese Konstellationen das Idealbild professioneller Hilfe radikal in Frage stellen, scheinen sie im Diskurs tabuisiert, verdrängt oder erst im Krisenfall öffentlich (vgl. Kleve 2016, S. 134). Hier entstehen Fragen, die über die Interviews hinausweisen: Wer kontrolliert die Kontrolleur*innen? Wer schützt die Adressat*innen, wenn die Fachperson selbst zur Gefährdung wird? Wer hilft den Helfenden, wenn sie selbst in ähnliche Krisen geraten wie ihre Adressat*innen? Und was bedeutet es für das professionelle Selbstverständnis, wenn Hilfe und Kontrolle die Rollen tauschen?

Damit stellt sich schließlich auch eine systemische Frage: Selbst wenn diese Phänomene nur selten auftreten sollten – wie weit ist das Hilfesystem überhaupt darauf vorbereitet, wenn sie Realität werden? Gibt es ausreichend Schutzmechanismen, Verfahren, Kulturen der Transparenz und Verantwortungsübernahme? Oder bleibt dies solange unsichtbar und im ‚Untergrund', bis es in Skandalen an die Oberfläche tritt?

Gerade weil diese Fragen und Themen in den Interviews *nicht* auftauchten, eröffnen sie ein wichtiges Feld für weiterführende Untersuchungen, aber auch für theorie- und praxisbezogene Diskussionen. Sie müssten uns aufmerksam machen, auch, weil sie wie ein Brennglas zeigen, wie fragil und ambivalent das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle tatsächlich ist – nicht nur in der konkreten Interaktion im Einzelnen, sondern auch auf der Ebene des gesamten Systems.

7.6 Reflexiver Schluss: Vertrauen verlangt Struktur, nicht nur Haltung

Diese Untersuchung zeigt: Vertrauen ist nicht nur schwer herzustellen – es ist systemisch gefährdet. Und das nicht nur durch individuelle Haltungen oder fehlende Kompetenzen, sondern durch ein Hilfesystem, das auf Uneindeutigkeit, Machtasymmetrie und struktureller Unsicherheit basiert. Also: Ein System, das auf Widersprüchen basiert – und sie braucht?

Gute Erfahrungen – das zeigen die Interviews – hängen fast immer an einzelnen Fachpersonen, ihrer Professionalität, Haltung, Empathie und Reflexivität. Doch genau das ist das Problem: Wenn Vertrauen personengebunden ist, wird es auch zum Zufallsprodukt.

Was diese Untersuchung sichtbar macht, ist nicht nur das, was gesagt wurde – sondern vor allem das, was nicht gesagt wird, aber dennoch wirkt. Vertrauen ist kein Nebenprodukt von Freundlichkeit, sondern entsteht in einem Machtfeld, das geprägt ist von institutionellen Vorgaben, soziokulturellen Differenzlinien, normativen Erwartungen und ungleichen Sprechpositionen.

Die oft stillschweigend reproduzierten Barrieren – etwa durch Differenzzuschreibungen, durch normative Vorstellungen elterlicher Verantwortung oder durch rassismuskritisch ignorante Praktiken – wirken wie unsichtbare Mauern. Sie zu benennen, bedeutet nicht, Hilfe zu delegitimieren, sondern ihre Wirkung ernst zu nehmen.

Der Beitrag dieser Arbeit liegt genau darin: Nicht in der Beschreibung pädagogischer Idealvorstellungen, sondern in der Entschlüsselung der Ambivalenzen, Dissonanzen und Ignoranzen, die in der konkreten Alltagspraxis der SPFH auftreten. Damit wird ein Reflexionsraum eröffnet, der zeigt: Vertrauen ist nicht ‚schwierig' – es ist umkämpft.

So wird deutlich, was Leiprecht (2020) fordert: Eine diversitätssensible Pädagogik verlangt, dass wir uns nicht nur der Lebenslagen der *‚Anderen'* öffnen, sondern auch der eigenen Vorannahmen und deren Kontexten.

Diese Untersuchung lädt ein, diese Öffnung nicht nur als individuelle Haltung, sondern als strukturelle Anforderung an professionelle Praxis zu verstehen – und damit einen Beitrag zur Demokratisierung der Hilfeprozesse zu leisten.

7.7 Abschließender Reflexionsimpuls

Ich als Forscherin und zugleich selbst als Praktikerin in diesem Handlungsfeld SPFH beende diese Forschungsarbeit nicht mit dem beruhigenden Gefühl, etwas eindeutig erklären oder abschließen zu können – im Gegenteil: Die Analyse hat mich mit offenen Fragen, inneren Spannungen und einer gewissen Unruhe zurückgelassen. Was in den Interviews deutlich wird, ist nicht nur ein Mangel an Vertrauen oder eine abstrakte Unsicherheit, sondern ein Systemversagen im Kleinen, das sich im Alltag von Menschen zeigt, die auf Unterstützung angewiesen sind – und gleichzeitig erfahren und gelernt haben, genau dieser Unterstützung zu misstrauen.

Die Sozialpädagogische Familienhilfe bewegt sich in einem Spannungsfeld, das weder theoretisch auflösbar noch praktisch neutralisierbar ist. Vertrauen ist kein stabiler Grundpfeiler, sondern ein prekärer Aushandlungsprozess, der leicht erschüttert werden kann – durch Bürokratie, durch (un)bedachte Worte, durch strukturelle Ungleichheit. Hilfe und Kontrolle stehen sich dabei nicht als zwei Seiten derselben Medaille gegenüber, sondern oft als nicht miteinander vereinbare Logiken: Wer helfen will, muss kontrollieren – wer kontrolliert, zerstört Vertrauen. Muss das wirklich mit dieser Reihenfolge sein? Wenn ja, ist das kein individueller Fehler, sondern eine systemische Widersprüchlichkeit, die weder durch mehr Empathie noch durch bessere Methoden aufgehoben werden kann.

Besonders irritierend ist: Die Akteur*innen im System wissen um seine Widersprüche – aber sie scheinen diese stillschweigend zu akzeptieren. Vielleicht ist genau das die größte Zumutung für Adressat*innen: Dass sie spüren, dass ihre Erfahrungen zwar gehört, aber selten die Möglichkeitsräume bezüglich solcher Erfahrungen wirklich verändert werden. Dass vieles unausgesprochen bleibt – etwa bewusste oder unbewusste Vorurteile, implizite Normen oder die Angst, Macht zu verlieren. Und dass gute Hilfe eher zufällig entsteht, weil eine engagierte Fachperson mehr sieht, mehr fühlt, mehr reflektiert – nicht, weil das System sie dazu befähigt.

Was bleibt, ist die Frage: Wollen wir wirklich, dass professionelle Hilfe von der Haltung Einzelner abhängt? Oder sind wir bereit, die strukturellen Widersprüche der SPFH endlich zum Thema zu machen – in Ausbildungen, Institutionen, Diskursen? Nicht als Schuldfrage, sondern als kollektive Herausforderung.

Denn eines ist sicher: Ein Hilfesystem, das Vertrauen predigt, aber Kontrolle praktiziert – das Nähe anbietet, aber Distanz institutionell erzwingt –, braucht nicht nur Reformen. Es braucht Ehrlichkeit. Und vielleicht den Mut, Dinge zu sagen, die bisher niemand laut aussprechen wollte.

Literaturverzeichnis

Abplanalp, Salvatore/ Cruceli, Stephanie Disler/ Caroline Pulver/ Michael Zwilling (2020): Beraten in der Sozialen Arbeit: Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen. Bern: Haupt Verlag.

Addams, Jane (1912): A New Conscience and an Ancient Evil. Macmillan: New York.

Adichie, Chimamanda Ngozi (2009): The Danger of a Single Story. Video, aufgenommen im Juli 2009 durch TEDGlobal. https://www.ted.com/talks/chimamanda_adichie_the_danger_of_a_single_story?language=de#t-1106677 [28.08.2025].

Allwinn, Sabine (2010): Stressbewältigung. Eine multiperspektivische Einführung für die Soziale Arbeit und andere psychosoziale Professionen. Freiburg im Breisgau: FEL Verl.

Arnold, Jens/Hermsen, Thomas/Löcherbach, Peter (2011): Evaluationsergebnisse CM4JU – Was kann Case Management im Jugendamt bewirken?, in: Arnold, Jens/Hermsen, Thomas /Löcherbach, Peter/Mennemann, Hugo/ Poguntke-Rauer, Markus (2011): Erfolgreiche Hilfesteuerung im Jugendamt, St. Ottilien, St. Ottilien: EOS, S. 11–70.

Asen, Eia (2005): Von Multi-Institutionen-Familien zur Selbsthilfe, in: Zeitschrift für systemische Therapie, Jg. 23, H. 3, S. 166–171.

Azzellini, Dario (2024): Crowdwork. Kontext und Kompetenzentwicklung in den Ländern Italien, den Niederlanden, Schweden und dem Vereinigten Königreich. No. 14. Working Papers. Hamburg: Helmut-Schmidt-Universität, Forschungscluster OPAL.

Bastian, Pascal (2019): Sozialpädagogische Entscheidungen: Professionelle Urteilsbildung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: utb.

Bauer, Rudolph (Hg.) (1996): Lexikon des Sozial- und Gesundheitswesens. G-O. 2. Auflage. München/Wien: Oldenbourg.

Bayerisches Landesjugendamt (Hg.) (1994): Das neue Kinder- und Jugendhilfegesetz – Kommentar aus Sicht der Praxis. München: BLJA.

Bayerisches Landesjugendamt (1994): Fachliche Empfehlungen zur sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) nach § 31 KJHG. München: BLJA.

Bayerisches Landesjugendamt (Hg.) (1994): Sozialpädagogische Familienhilfe. Bericht über die 8. Arbeitstagung der Sozialpädagogischen Familienhelferinnen und Familienhelfer in Bayern 1994. München.

Bayerisches Landesjugendamt (Hg.) (1994): Vorschlag zum Hilfeplan. Grundlagen, Hilfen, Verfahren. Text und Gestaltung der Vordrucke von Hans Hillmeier. München.

Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration/ Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus (Alabali-Radovan, Reem) (Hrsg.) (2025): Arbeitsdefinition Rassismus des Expert*innenrates Antirassismus. Berlin. https://www.publikationen-bundesregierung.de/resource/blob/2277604/2337338/f99eb3321441484671c7af18e8537f18/arbeitsdefinition-rassismus-11-03-2025-bf-download-ib-data.pdf?download=1 [27.08.2025]

Becker-Lenz, Roland/ Müller, Silke. (2009). Der professionelle Habitus in der Sozialen Arbeit. Grundlagen eines Professionsideals. Bern: Peter Lang.

Becker-Schmidt, Regina/ Knapp, Gudrun-Axeli (Hg.) (2000): Das Geschlechterverhältnis als Gegenstand der Sozialwissenschaften. Frankfurt/M.: Campus Verlag.

Beck-Gernsheim, Elisabeth (1983): Vom »Dasein für andere« zum Anspruch auf ein Stück »eigenes Leben«: Individualisierungsprozesse im weiblichen Lebenszusammenhang, in: Soziale Welt, 34: S. 307–340.

Beckmann, Kathinka/ Ehlting, Thora/ Klaes, Sophie (2018): Berufliche Realität im Jugendamt: der ASD in strukturellen Zwängen (J 16). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.

Becker-Schmidt, Regina/ Knapp, Gudrun-Axeli (Hg.) (2000): Das Geschlechterverhältnis als Gegenstand der Sozialwissenschaften. Frankfurt/M.: Campus Verlag.

Beck-Gernsheim, Elisabeth (1983): Vom »Dasein für andere« zum Anspruch auf ein Stück »eigenes Leben«: Individualisierungsprozesse im weiblichen Lebenszusammenhang, in: Soziale Welt, 34: S. 307–340.

Beck-Gernsheim, Elisabeth (2006): Die Kinderfrage heute. Frauen zwischen Kinderwunsch und Unabhängigkeit. München: Beck.

Beerlage, Irmtraud/Fröhlich-Gildhoff, Klaus (2002): Indikation und Diagnostik oder Aushandlung und Partizipation. Einige Eindrücke von alten Kontroversen und neuen Impulsen, in: Fröhlich-Gildhoff, Klaus (Hg.): Indikation in der Jugendhilfe. Grundlagen für die Entscheidungsfindung in Hilfeplanung und Hilfeprozess. Weinheim: Juventa, S. 137–145

Beher, Karin/Gragert, Nicola (2004): Aufgabenprofile und Qualifikationsanforderungen in den Arbeitsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe. Tageseinrichtungen für Kinder, Hilfen zur Erziehung, Kinder- und Jugendarbeit, Jugendamt. Abschlussbericht – Band 1. Dortmund und München. [Abrufdatum: 01.05.2024] URL: http://www.forschungsverbund.tu-dortmund.de/fileadmin/Files/Aufgabenprofile/Band_1.pdf [Download]

Beher, Karin/Gragert, Nicola (2004): Aufgabenprofile und Qualifikationsanforderungen in den Arbeitsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe. Tageseinrichtungen für Kinder, Hilfen zur Erziehung, Kinder- und Jugendarbeit, Jugendamt. Abschlussbericht – Band 2. Dortmund und München. [Abrufdatum: 01.05.2024] URL: http://www.forschungsverbund.tu-dortmund.de/fileadmin/Files/Aufgabenprofile/Band_2.pdf [Download]

Belardi, Nando (Hg.) (1980): Soziale Arbeit. Band 1. Pädagogik, sozialpädagogische Arbeitsfelder. Frankfurt am Main: Diesterweg.

Bianco, Pia/Muhl, Renée Yvonne/Fiechter, Regula Palm (2007): Wann ist Case Management. Case Management. Schlussfolgerungen einer empirischen Untersuchung aus der Schweiz unter Einbezug ethischer Prämissen, in: Case Management, 4 (1), S. 30–34.

Bitzan, Maria/ Bolay, Eberhard (2018): Adressatin und Adressat, in Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans/ Treptow, Rainer/ Ziegler, Holger (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 98–116.

Bohnsack, Ralf (2020): Professionalisierung in praxeologischer Perspektive. Zur Eigenlogik der Praxis in Lehramt, Sozialer Arbeit und Frühpädagogik. Opladen: Barbara Budrich.

Böhnisch, Lothar (1982): Der Sozialstaat und seine Pädagogik. Sozialpolitische Anleitungen zur Sozialarbeit. Kritische Texte. Neuwied u. a.: Luchterhand.

Böhnisch, Lothar (1999): Soziale Arbeit und soziale Probleme. Eine Einführung in die Theorie sozialer Probleme. Weinheim: Juventa.

Böhnisch, Lothar (2002): Lebensbewältigung. Ein sozialpolitisch inspiriertes Paradigma für die Soziale Arbeit, in: Thole, Werner (Hg.): Grundriss soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 199–213.

Böhnisch, Lothar/ Schröer, Wolfgang/ Thiersch, Holger (2005): Sozialpädagogisches Denken. Wege zu einer Neubestimmung. Weinheim: Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar/ Schröer, Wolfgang (2013). Soziale Arbeit. Eine problemorientierte Einführung. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.

Böhnisch, Lothar (2016): Lebensbewältigung: Ein Konzept für die Soziale Arbeit. Zukünfte. Weinheim: Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar (2016a): Soziale Arbeit. Eine problemorientierte Einführung. 3., überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar (2016b): Sozialpolitik und Soziale Arbeit. Eine Einführung. 2. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar (2016): Der Weg zum sozialpädagogischen und sozialisationstheoretischen Konzept Lebensbewältigung, in: Litau, John/ Walther, Andreas/ Warth, Annegret/ Wey, Sophia (Hg.): Theorie und Forschung zur Lebensbewältigung: Methodologische Vergewisserungen und empirische Befunde. Weinheim: Beltz Juventa, S. 18–38.

Böhnisch, Lothar (2019): Sozialpädagogik der Nachhaltigkeit. Eine Einführung. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Bourdieu, Pierre 1992: Die verborgenen Mechanismen der Macht. Hamburg: VSA.

Bourdieu, Pierre (1993). Narzißtische Reflexivität und wissenschaftliche Reflexivität, in: Berg, Eberhard/Fuchs, Martin (Hg.): Kultur, soziale Praxis, Text. Die Krise der ethnographischen Repräsentation. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 365–374.

Bremische Bürgerschaft (2022): Jugendbericht der Stadtgemeinde Bremen 2022. Verfügbar unter: https://www.soziales.bremen.de/sixcms/media.php/13/Jugendbericht%2Bder%2BStadtgemeinde%2BBremen%2B2022.pdf [25.07.2025].

Breuer, Franz/ Muckel, Petra/ Dieris, Barbara (2019): Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung in die Forschungspraxis. Wiesbaden: Springer.

Brückner, Margrit (2002): Geschlechterverhältnisse in der Sozialen Arbeit, in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 3., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt, S. 674–685.

Brückner, Margrit (2003): Geschlechterverhältnisse in der Sozialen Arbeit, in: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 237–251.

Brückner, Margrit (2008): Geschlechterverhältnisse in der Sozialen Arbeit, in: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 215–229.

Brückner, Margrit (2013): Professionalität und Geschlecht im Berufsfeld Soziale Arbeit, in: die Hochschule – Journal für Wissenschaft und Bildung, 22(1): S. 107–117.

Bürgerschaft der Freien Hansestadt Hamburg (2018): Bericht der Enquete-Kommission Kinderschutz weiter stärken, zu finden unter https://www.buergerschaft-hh.de/parldok/dokument/65251/bericht_der_enquete_kommission_kinderschutz_und_kinderrechte_weiter_staerken_ueber-

pruefung_weiterentwicklung_umsetzung_und_einhaltung_gesetzlicher_gru.pdf [Zugriff am 17. September 2021].

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2012a): Familienreport 2012. Leistungen, Wirkungen, Trends, online unter: http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Familienreport-2012,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf [Zugriff am 28. September 2015].

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2021): Kinder- und Jugendstärkungsgesetz. Reform des SGB VIII. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2021): Dritter Gleichstellungsbericht der Bundesregierung – Digitalisierung geschlechtergerecht gestalten. Berlin. Abgerufen von: https://www.gleichstellungsbericht.de [01.03.2025].

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Formen der Gewalt erkennen – Frauen vor Gewalt schützen. Abgerufen am 15.04.2025 von: https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/frauen-vor-gewalt-schuetzen/haeusliche-gewalt/formen-der-gewalt-erkennen-80642

Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMJFFG) (Hg.) (1990): Achter Jugendbericht. Bonn.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge / Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI): Migrationsbericht der Bundesregierung. Migrationsbericht 2019. Nürnberg, S. 227. https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Migrationsberichte/migrationsbericht-2019.html?nn=283568 (Zugriff: 16.06.2023).

Bundeskriminalamt (2024): Bundeslagebild 2023. Geschlechtsspezifisch gegen Frauen gerichtete Straftaten. Wiesbaden. Abgerufen am 15.04.2025 von: https://www.bka.de/SharedDocs/Kurzmeldungen/DE/Kurzmeldungen/241119_BLB StraftatengegenFrauen2023.html

Bundesrepublik Deutschland/ Deutscher Bundestag/ Bundesrepublik Deutschland/Bundesregierung (Hg.) (1994): Stellungnahme der Bundesregierung

zum Neunten Jugendbericht. BT-Drucksache 13/70, Neunter Jugendbericht, Bonn.

Cierpka, Manfred/ Frevert, Gabriele (1994): Die Familienbögen. Ein Inventar zur Einschätzung von Familienfunktionen. Göttingen: Hogrefe.

Combe, Arno/ Helsper, Werner (1996): Pädagogische Professionalität Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. [Rezension] – In: Zeitschrift für Pädagogik 43 (1997) 4, S. 686–689.

Crenshaw, Kimberlé W. (2013): Die Intervention von „Rasse" und Geschlecht demarginalisieren. Eine Schwarze feministische Kritik am Antidiskriminierungsrecht, der feministischen Theorie und der antirassistischen Politik, in: Lutz, Helma/ Herrera Vivar, Theresa María/ Supik, Linda (Hg.): Fokus Intersektionalität. Bewegungen und Verortungen eines vielschichtigen Konzepts. 2., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: Springer VS, S. 35–58.

Dahmen, Stephan; Kläsener, Nina (2019): Kinder- und Jugendhilfe als Kindeswohlgefährdungsvermeidungsstrategie? in: Soziale Passagen, 10(2): S. 197–210.

Deinet, Ulrich (2004): Methoden der Sozialraumanalyse für die Soziale Arbeit, in: Deinet, Ulrich/ Krisch, Roland (Hg.): Handbuch Sozialraum. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 177–192.

Deinet, Ulrich/ Krisch, Roland (Hg.) (2005): Handbuch Sozialraum. Grundlagen für Bildung, Sozialisation und menschliche Entwicklung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2007): Dokumentation des DBSH zum Projekt: Kammer für Soziale Arbeit. Berlin.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2014): Berufsethik des DBSH. Ethik und Werte. In: Forum Sozial 4/2014, S. 1–43 [Abrufdatum 10.10.2024]: (https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/DBSH-Berufsethik-2015-02-08.pdf

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2014a): Deutsche Übersetzung der Definition Sozialer Arbeit. [Abrufdatum: 13.08.2024] von Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.: https://www.dbsh.de/

media/dbshwww/downloads/2014_DBSH_Dt_Übersetzung_Def_Soz_Arbeit_01.pdf

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2014b): Kommentar zur „Global Definition of Social Work". Deutsche Übersetzung des DBSH – Stand 2014. [Abrufdatum15.9.2021] von Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.: https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/2014_DBSH_Dt_Übersetzung_Kommentar_Def_SozArbeit_02.pdf

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2014c). Berliner Erklärung: zur Berufsethik und berufsbezogenen Prinzipien des DBSH. [Abrufdatum 18.10.2024] von Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.: https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/Berliner_Erklaerung.pdf

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2014d). Berufsethik des DBSH. Forum Sozial, 4/2014. [Abrufdatum 17.10.2024] von https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/pdf/Sozialpolitik/DBSH-Berufsethik-2015-02-08.pdf

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2016). Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit des Fachbereichstag Soziale Arbeit und DBSH. [Abrufdatum 16.10.2024] von Deutscher Bundesverband für Soziale Arbeit e. V.: https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/bilder/Profession/20161114_Dt_Def_Sozialer_Arbeit_FBTS_DBSH_01.pdf

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2019a): Berufsgesetz – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. [Abrufdatum 11.10.2024]. In: https://www.dbsh.de/profession/berufspolitische-veroeffentlichungen/berufsgesetz.html

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2019b): Berufsregister für Soziale Arbeit. In: https://www.dbsh.de/profession/berufsregister-fuer-soziale-arbeit.html

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH): (2019c): DBSH – Wir über uns. [Abrufdatum 10.10.2024]: In: https://www.dbsh.de/der-dbsh/dbsh-wir-ueber-uns.html

Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA) (2017): Soziale Arbeit und Menschenrechte. 28. und 29. April, Alice-Salomon-Hochschule Berlin.

Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS) & Berufsverband Deutscher Soziologinnen und Soziologen (BDS) (2014): Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS) und des Berufsverbandes Deutscher Soziologinnen und Soziologen (BDS). http://www.soziologie.de/fileadmin/migrated/content_uploads/Ethik-Kodex_2014-06-14.pdf [Zugriff am 10. Juli 2017].

Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS)/ Deutsche Gesellschaft für Erziehungswissenschaft (DGfE) (2017): Ethik-Kodex für die Soziologie und Erziehungswissenschaften. https://www.dgfe.de. Abrufdatum: [15.04.2025].

Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS) & Berufsverband Deutscher Soziologinnen und Soziologen (BDS) (2017): Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS) und des Berufsverbands Deutscher Soziologen (BDS). https://soziologie.de/dgs/ethik/ethik-kodex [Zugriff am 21.05.2024].

Deutscher Ethikrat (Hg.) (2018): „Hilfe durch Zwang?. Professionelle Sorgebeziehungen im Spannungsfeld von Wohl und Selbstbestimmung." Berlin: Deutscher Ethikrat.

Deutscher Verein (1994): Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Hilfeplanung nach § 36 KJHG, NDV Heft 9.

Dewe, Bernd/ Ferchhoff, Wilfried/ Peters, Friedhelm (1984): Professionelle Kompetenz im Wandel: alte Probleme und neue falsche Propheten. Handlungskompetenz in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik II 1984, S. 297–322.

Dewe, Bernd/ Otto, Hans-Uwe (2002): Reflexive Sozialpädagogik. Grundstrukturen eines neuen Typs dienstleistungsorientierten Professionshandelns, in: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 179–199.

Dewe, Bernd (2009): Reflexive Professionalität. Maßgabe für Wissenstransfer und Theorie-Praxis Relationierung im Studium der Sozialarbeit in Riegler, Anna/ Hojnik, Sylvia/ Posch, Klaus (Hg.): Soziale Arbeit zwischen Profes-

sion und Wissenschaft. Vermittlungsmöglichkeiten in der Fachhochschulausbildung Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 47–63.

Dewe, Bernd/ Otto, Hans-Uwe (2011): Profession, in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans. (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit, 4./5. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 1143–1153.

Dewe, Bernd/ Otto, Hans-Uwe (2012): Reflexive Sozialpädagogik, in Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 197–218.

Dewe, Bernd/ Otto, Hans-Uwe (2015a): Professionalität, in Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 5., erw. Aufl. München: Ernst Reinhart, S. 1245–1255.

Dewe, Bernd/ Stüwe, Gerd (2016): Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit, in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 5., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt, S. 36–49.

Dewe, Bernd/ Corinna Peter (2016): „Professionelles Handeln – Relationierungen von Professionswissen und organisationalen Strukturen. Dargestellt am Fallbeispiel der Familienhilfe im Kontext Sozialer Arbeit." Professionalität und Organisation. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 127–157.

Doppel, Renate (2005): „Und willst Du nicht mein Bruder sein, so schlag ich Dir den Schädel ein." Über Konflikte zwischen Professionisten in der Arbeit mit Multiproblemfamilien und die Institutionalisierung fachlicher Kooperation, in: Datler, Wilfried/ Figdor, Helmuth/ Gstach, Johannes (Hg.): Die Wiederentdeckung der Freude am Kind. Psychoanalytisch-pädagogische Erziehungsberatung heute. 3. Auflage. Gießen: Psychosozial-Verlag, S. 196–219.

Drieschner, Eimar (2011): Bindung in familialer und öffentlicher Erziehung. Zum Zusammenhang von psychischer Sicherheit, Explorationssicherheit und früher Bildung im geteilten Betreuungsfeld, in Drieschner; E./ Gaus, D. (Hg.): Liebe in Zeiten pädagogischer Professionalisierung. Wiesbaden: VS, S. 105–156.

Dümmler, Witrud/ Sennekamp, Winfried (2015): Recovery im psychiatrischen Wohnheim. Chancen und Grenzen des Konzepts bei Menschen mit einer schizophrenen Erkrankung. Herbolzheim: Centaurus Verlag & Media.

Eggemann-Dann, Hans-Werner (2003): Wo viel Schatten ist, da ist auch viel Licht. Zielorientiertes Arbeiten mit Multiproblemfamilien durch gemeinsames Fallverstehen, in: Weber, Matthias/ Eggemann-Dann, Hans-Werner/ Schilling, Herbert (Hg.): Beratung bei Konflikten. Wirksame Interventionen in Familie und Jugendhilfe. Weinheim: Juventa, S. 167–194.

Eggers, Katharina (2024): Angst im Kinderschutz. Baden-Baden: Tectum Verlag.

Elsässer, Jeanette/ Karin E. Sauer (2013). „Das Helfersyndrom und Burnout in der Sozialen Arbeit." Burnout in sozialen Berufen: Öffentliche Wahrnehmung, persönliche Betroffenheit, professioneller Umgang. Herbolzheim: Centaurus Verlag & Media, S. 64–65.

Engelke, Ernst/ Borrmann, Stefan/ Spatscheck, Christian (2018): Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 7., überarbeitete und erweiterte Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Engelke, Ernst/ Spatscheck, Christian/ Borrmann, Stefan (2024): Die Wissenschaft Soziale Arbeit. Werdegang und Grundlagen. 5. überarb. & erw. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Erdem, Fatma (2013): Interkulturelle Kompetenz in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) am Beispiel türkischer Migrant_innenfamilien in Berlin, in: Journal für Psychologie 21 Jg. H. 1.

Fageth, Barbara (2022): Pädagogischer Takt in der Elementarpädagogik. Problemgeschichtliche Rekonstruktion und empirische Konkretisierung. Weinheim: Beltz Juventa.

Faltermeier, Josef (2001): Verwirkte Elternschaft. Fremdunterbringung – Herkunftseltern – neue Handlungsansätze. Münster: Votum-Verlag.

Flick, Uwe (2010): „Triangulation." Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 278–289.

Flick, Uwe (2011): Das Episodische Interview, in Oelerich, G./ Otto, H.-U. (Hg.): Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch. Wiesbaden: VS, S. 273–280.

Flick, Uwe (2019 [2014]): Gütekriterien qualitativer Sozialforschung, in Nina Baur/ Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung Wiesbaden: Springer VS, S.473–488.

Flick, Uwe (2022): „Gütekriterien qualitativer Sozialforschung." Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 2022. 533–547.

Finis Siegler, Beate (1997): Ökonomik sozialer Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Fourastié, Jean (1954): Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts. Technischer Fortschritt, wirtschaftlicher Fortschritt, sozialer Fortschritt. Köln-Deutz: Verlag Deutscher Klassiker.

Franz, Julia/ Spatscheck, Christian/ Rießen, Anne van (2024): Fachkräftemangel und De-Professionalisierung in der Sozialen Arbeit. Analysen, Bearbeitungsweisen und Handlungsstrategien. Leverkusen: Barbara Budrich.

Fraser, Nancy (2016): Die halbierte Gerechtigkeit: Schlüsselbegriffe des postindustriellen Sozialstaats. 3. Auflage. Frankfurt/M.: Suhrkamp.

Freigang, Werner/ Jankowski, Dennis/ Petitjean, Myrjam/ Schröder, Oliver (2008): Evaluation ambulanter Erziehungshilfen. Bericht und Materialien zum Modellprojekt des Landes Mecklenburg-Vorpommern in den Hansestädten Greifswald (federführend) und Wismar und den Landkreisen Güstrow und Rügen. Forschungsbericht.

Frindt, Anja (2010): Expertise: Entwicklungen in den ambulanten Hilfen zur Erziehung. Aktueller Forschungsstand und strukturelle Aspekte am Beispiel der Sozialpädagogischen Familienhilfe. München: Deutsches Jugendinstitut e. V.

Fröhlich-Gildhoff, Klaus (2002): Einführung. Die Indikationenfrage im Rahmen der Jugendhilfe, in: Fröhlich-Gildhoff, Klaus (Hg.): Indikation in der

Jugendhilfe. Grundlagen für die Entscheidungsfindung in Hilfeplanung und Hilfeprozess. Weinheim und München: Juventa, S. 9–16.

Füssenhäuser, Cornelia (2005): Werkgeschichte(n) der Sozialpädagogik. Klaus Mollenhauer – Hans Thiersch – Hans-Uwe Otto. Der Beitrag der ersten Generation nach 1945 zur universitären Sozialpädagogik. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.

Füssenhäuser, Cornelia (2018): Theoriekonstruktion und Positionen der Sozialen Arbeit, in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans/ Treptow, Ralf/ Ziegler, Helmut (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 6., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt, S. 1734–1747.

Gadow, Tina/ Peucker, Christian/ Pluto, Liane/ Santen, Eric van/ Seckinger, Mike (2013): Wie geht's der Kinder- und Jugendhilfe. Empirische Befunde und Analysen. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Gahleitner, Silke Birgitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim/ Basel: Beltz Juventa.

Gaus, Detlef/ Drieschner, Eimar (2011): Pädagogische Liebe. Anspruch oder Widerspruch von professioneller Erziehung?, in Drieschner, E./ Gaus, D. (Hg.): Liebe in Zeiten pädagogischer Professionalisierung. Wiesbaden: VS, S. 7–26.

Gängler, Hans (2015): Hilfe, in: Otto Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5. Auflage. München: Ernst Reinhardt, S. 676–687.

Gerber, Christine (2008): Auf Hilfen hinwirken bei Kindeswohlgefährdung – Jugendamt und Beratungsstelle im Kontakt zu den Eltern. Doppelpass oder Abseitsstellung, in: Bundesarbeitsgemeinschaft der Kinderschutz-Zentren (Hg.): Entmutigte Familien bewegen (sich). Konzepte für den Alltag der Jugendhilfe bei Kindeswohlgefährdung. Köln: Bundesarbeitsgemeinschaft der Kinderschutz-Zentren, S. 173–186.

Gerhard, Ute (2009): Frauenbewegung und Feminismus. Eine Geschichte seit 1789. München: C. H. Beck.

Gildemeister, Regine (1992): Heilen – Helfen – Kontrollieren. Über die Veränderungen ihrer Relationen im Zuge von Modernisierungsprozessen, in: Neue Praxis, S. 127–134.

Gildemeister, Regina (1996): Professionalisierung, in: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim: Beltz, S. 443–445.

Gildemeister, Regina (2001): Doing Gender: Soziale Praktiken der Geschlechterunterscheidung, in: Becker, Ruth/ Kortendiek, Beate (Hg.): Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung: Theorie, Methoden, Empirie. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 131–140.

Gissel-Palkovich, Ingrid (2013): Case Management in der Sozialen Arbeit mit Blick auf den Allgemeinen Sozialen Dienst. Aspekte seiner Konzeptionierung und Realisierung, in: Ehlers, Corinna/ Broer, Wicher (Hg.): Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit. Opladen: Barbara Budrich S. 127–156.

Gogolin, Ingrid (1994): Der monolinguale Habitus der multilingualen Schule. Münster: Waxmann.

Gogolin, Ingrid/ Krüger-Potratz, Marianne (2020): Einführung in die Interkulturelle Pädagogik. Geschichte, Theorie und Diskurse, Forschung und Studium. Opladen: Barbara Budrich.

Gomolla, Mechtild/ Frank-Olaf Radtke (2009): „Institutionelle Diskriminierung." Institutionelle Diskriminierung: Die Herstellung ethnischer Differenz in der Schule. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 30–53.

Grabka, Markus M./ Goebel, Jan (2019): Vermögensungleichheit in Deutschland bleibt trotz deutlich steigender Nettovermögen anhaltend hoch, in: DIW Wochenbericht: Wirtschaft. Politik. Wissenschaft. Berlin: Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW Berlin).

Gross, Peter (1983): Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft. Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Grunwald, Klaus/ Thiersch, Hans (2004): Das Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – einleitende Bemerkungen, in: Grunwald, Klaus/ Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München: Beltz Juventa, S. 13–39.

Grunwald, Klaus/ Thiersch, Hans (2015): Lebensweltorientierung, in Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. 5., erw. Aufl. München: Ernst Reinhardt, S. 934–943.

Grunwald, Klaus/ Thiersch, Hans (2016): Lebensweltorientierung, in: Klaus Grunwald/ Hans Thiersch, Praxishandbuch Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Handlungszusammenhänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 3. Auflage. Weinheim: Juventa, S. 24–64.

Grunwald, Klaus/ Thiersch, Hans (2018a): Lebensweltorientierung, in Grasshoff, Gunter/ Renker, Anna/ Schröer, Wolfgang (Hg.): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS, S. 303–315.

Hamburger, Franz (2003/2012): Einführung in die Theorie der Sozialen Arbeit. 2. Aufl. Weinheim: Juventa Verlag.

Hamburger, Franz (2012): Einführung in die Sozialpädagogik. 3., aktualisierte Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.

Hammerschmidt, Peter/ Aner, Kirsten/ Weber, Sascha (2019): Zeitgenössische Theorien Sozialer Arbeit. 2., durchgesehene Auflage. Weinheim: Beltz.

Hanewinkel, Vera (2021): Staatsbürgerschaft und Einbürgerung in Deutschland. Bundeszentrale für politische Bildung. https://www.bpb.de/themen/migration-integration/regionalprofile/deutschland/340954/staatsbuergerschaft-und-einbuergerung-in-deutschland/ (Zugriff: 01.12.2024)

Hansbauer, Peter, Joachim Merchel, Reinhold Schone (2024): KINDER- UND JUGENDHILFE: Grundlagen, Handlungsfelder, professionelle Anforderungen. Stuttgart: Kohlhammer.

Harrer-Amersdorffer, Jutta (2022): Fachliches Handeln in der Fallarbeit. Eine empirische Studie über den Stand der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Leverkusen: Barbara Budrich.

Helfferich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Helming, Elfriede/ Schattner, Edith/ Blüml, Josef (2004): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. 5. Auflage. Kohlhammer.

Helsper, Werner (2016): Antinomien und Paradoxien im professionellen Handeln, in Dick, Michael/ Marotzki, Winfried/ Mieg, Harald (Hg.): Handbuch Professionsentwicklung. Stuttgart: Klinkhardt, S. 61–71.

Helsper, Werner (2021): Professionalität und Professionalisierung pädagogischen Handelns. Eine Einführung. Opladen/Toronto: Barbara Budrich.

Heiner, Maja (2004): Professionalität in der sozialen Arbeit: Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer.

Heiner, Maja (Hg.) (2004): Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch. Berlin: Lambertus.

Heite, Christiane (2008): Soziale Arbeit im Kampf um Anerkennung. Professionstheoretische Perspektiven. Weinheim und München: Juventa.

Herbart, Johann Friedrich (1964) [1802]: Zwei Pädagogische Vorlesungen, in: Kehrbach, Karl/ Flügel, Otto (Hg.), J. F. Herbarts Sämtliche Werke, Bd. 1. Aalen: Scientia-Verlag.

Hering, Sabine/ Münchmeier, Richard (2000): Geschichte der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim und München: Juventa.

Hering, Sabine (2006): Differenz oder Vielfalt? — Frauen und Männer in der Geschichte der Sozialen Arbeit, in: Zander, Michaela/ Hartwig, Ludwig/ Jansen, Ingrid (Hg.): Geschlecht Nebensache? Zur Aktualität einer Gender-Perspektive in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 18–32.

Holzkamp, Klaus (1983): Grundlegung der Psychologie. Frankfurt/M.: Campus Verlag.

Honneth, Axel (1992): Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt/M.: Suhrkamp.

Hopf, Christel (2010): Forschungsethik und qualitative Forschung, in: Hopf, Wulf/ Kuckartz, Udo (Hg.): Schriften zur Methodologie und Methoden qualitativer Forschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 195–205.

Hopf, Christel (2015): Forschungsethik und qualitative Forschung, in: Flick, Uwe/ Kardorff, Ernst von/ Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 589–600.

Hornstein, Walter (1995): Zur disziplinären Identität der Sozialpädagogik, in: Sünker, Heinz (Hg.) (1995): Theorie, Politik und Praxis Sozialer Arbeit. Einführungen in Diskurse und Handlungsfelder der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Bielefeld: Kleine, S. 12-31.

Hradil, Stefan (2006): Die Sozialstruktur Deutschlands im internationalen Vergleich. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hurrelmann, Klaus (1983): Das Modell des produktiv realitätsverarbeitenden Subjekts in der Sozialisationsforschung, in: Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie. Nr. 3. S. 9–103.

International Federation of Social Workers (IFSW) (1988): Human Rights: International Policy Paper. Genf.

International Federation of Social Workers (IFSW), IASSW und UN Centre for Human Rights (1994): Human Rights and Social Work. A Manual for Schools of Social Work and the Social Work Profession. Genf.

International Federation of Social Workers (IFSW)/Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (Hg.) (2016): Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit des Fachbereichstag Soziale Arbeit und DBSH.

Jordan, Erwin/ Maykus, Stephan/ Stuckstätte, Eva C. (2012): Kinder- und Jugendhilfe. Einführung in Geschichte und Handlungsfelder, Organisationsformen und gesellschaftliche Problemlagen. 3., vollst. überarb. und aktualisierte Auflage Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Karakaşoğlu, Yasemin (2025): Theorie-Empirie-Praxis Relationen in der erziehungswissenschaftlichen Migrationsforschung, in: Diehm, I./ Hummrich, M./ Meseth, W./ Putjata, G. (Hg.): Handbuch Erziehungswissenschaftliche

Migrationsforschung. Wiesbaden: Springer VS, Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-40621-9_19-1

Kardorff, Ernst von/ Ohlbrecht, Heike (2023): „Familie und Familien in besonderen Lebenslagen im Kontext sozialen Wandels – soziologische Perspektiven," in: Wilken, Udo/ Jeltsch-Schudel, Barbara (Hg.): Elternarbeit und Behinderung. Partizipation-Kooperation-Inklusion. Band 2. Stuttgart: Kohlhammer, S. 15–30.

Kersten, Joachim/ Leiprecht, Rudolf (2004): Alltagsrassismus. Eine Untersuchung bei Jugendlichen in Deutschland und den Niederlanden.(Interkulturelle Bildungsforschung, Bd. 9.) Münster: Waxmann 2001. 470 S., EUR 34, 80. Benno Hafeneger/Mechtild M. Jansen: Rechte Cliquen. Alltag einer neuen Jugendkultur. Weinheim/München: Juventa 2001. 255 S., EUR 17, 50. Edith Wölfl: Gewaltbereite Jungen – was kann Erziehungsarbeit leisten? Anregungen für eine gender-orientierte Pädagogik. München/Basel: Reinhardt 2001. 237 S., EUR 19, 90.[Rezension]." Zeitschrift für Pädagogik 50.1. S. 132–138.

Keupp, Heiner/ Ahbe, Thomas/ Gmür, Wolfgang/ Höfer, Renate/ Kraus, Wolfgang/ Mitzscherlich, Beate/ Straus, Florian (Hg.) (1999): Identitätskonstruktionen: Das Patchwork der Identitäten in der Spätmoderne. Hamburg: Rowohlt.

Kleve, Heiko (2009a): Dreidimensionales Case Management. Verfahren, Methode, Haltung, in: Sozialmagazin, 34 (7/8), S. 58–73.

Kleve, Heiko (2016): „Komplexität gestalten." Soziale Arbeit und Case Management mit unsicheren Systemen. Heidelberg: Carl Auer.

Klinger, Cornelia (2017): Zwischen Gleichheit und Gerechtigkeit. Stehen die Ideen von Aufklärung und Revolution im Neoliberalismus zur Disposition?, in Aulenbacher, B./ Dammayr, M./ Dörre, K./ Menz, W./ Riegraf, B./ Wolf, H. (Hg.): Leistung und Gerechtigkeit. Das umstrittene Versprechen des Kapitalismus. Weinheim: Beltz Juventa, S. 28–45.

Köbsell, Swantje (2016): Doing Dis_ability. Wie Menschen mit Beeinträchtigungen zu „Behinderten" werden, in: Fereidooni, Karim/ Zeoli, Antonietta P. (Hg.): Managing Diversity. Die diversitätsbewusste Ausrichtung des

Bildungs- und Kulturwesens, der Wirtschaft und Verwaltung. Wiesbaden: Springer VS, S. 89–103.

Kracht, Klaus Große (2019): „Michel Foucault: Analytik der Macht (1977–1984).“ Schlüsselwerke der Religionssoziologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Kraus, Björn (2007): Macht – Hilfe – Kontrolle. Grundlegungen und Erweiterungen eines systemisch-konstruktivistischen Machtmodells, in: Kraus, Björn/ Krieger Wolfgang (Hg.): Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung. Detmold: Jacobs. S. 79–102.

Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid. (Hg.) (2008): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6. Auflage. Weinheim/München: Juventa.

Krennerich, Michael (2013): Soziale Menschenrechte zwischen Recht und Politik. Schwalbach/Ts.: Wochenschau-Verlag.

Kreuzer, Max (2001): „Das Richtige tun und es richtig machen“. Die Methodenfrage in der sozialen Arbeit im Spiegel von Anforderungen, Hoffnungen und Erfahrungen, in: Kreuzer, Max (Hg.): Handlungsmodelle in der Familienhilfe. Zwischen Networking und Beziehungsempowerment. Neuwied: Luchterhand, S. 13–65.

Kuckartz, Udo (2010): Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. 3., aktualisierte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 269.

Kuckartz, Udo (2014): Mixed Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Wiesbaden: Springer VS.

Kuckartz, Udo 2018: Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 4. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Kuckartz, Udo/ Rädiker, Stefan (2020): Fokussierte Interviewanalyse mit MAXQDA. Schritt für Schritt. Wiesbaden: Springer VS.

Kuhlmann, Carolina (2000): Alice Salomon. Ihr Lebenswerk als Beitrag zur Entwicklung der Theorie und Praxis sozialer Arbeit. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.

Kurz-Adam, Maria (1997): Professionalität und Alltag in der Erziehungsberatung. Institutionelle Erziehungsberatung im Prozess der Modernisierung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kvale, Steinar/ Brinkmann; Svend, Torhell, Sven-Erik (2014): Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur.

Leiprecht, Rudolf (1990): „Da baut sich ja in uns ein Hass auf" – Zur subjektiven Funktionalität von Rassismus und Ethnozentrismus bei abhängig beschäftigten Jugendlichen – eine empirische Untersuchung. Promotionsarbeit. Hamburg/Berlin: Argument.

Leiprecht, Rudolf (2001): Alltagsrassismus. Eine Untersuchung bei Jugendlichen in Deutschland und den Niederlanden. Münster: Waxmann.

Leiprecht, Rudolf/ Lutz, Helma (2003): Heterogenität als Normalfall. Eine Herausforderung für die Lehrerbildung, in: Gogolin, Ingrid/ Helmchen, Jürgen/ Lutz, Helma/ Schmidt, Gerlind (Hg.): Pluralismus unausweichlich. Blickwechsel zwischen vergleichender und interkultureller Pädagogik. Münster: Waxmann, S. 115–127.

Leiprecht, Rudolf/ Helma Lutz (2009): Rassismus–Sexismus–Intersektionalität. Schwalbach/Ts.: Wochenschau Verlag.

Leiprecht, Rudolf (2011): Diversitätsbewusste Soziale Arbeit. Schwalbach/Ts.: Wochenschau-Verlag.

Leiprecht, Rudolf (2011): Auf dem langen Weg zu einer diversitätsbewussten und subjektorientierten Sozialpädagogik. In: Diversitätsbewusste Soziale Arbeit. Herausgeber (2011). Schwalbach i. T.: Wochenschauverlag. S. 15–44.

Leiprecht, Rudolf / Mecheril, Paul/ Melter, Claus/ Scharathow, Wiebke (2011): Rassismuskritik, in: Melter, Claus/ Mecheril, Paul: Rassismuskritik. Band 1: Rassismustheorie und -forschung. 2. Auflage. Schwalbach: Wochenschau-Verlag, S. 10–12.

Leiprecht, Rudolf (2012): Sozialisation in der Migrationsgesellschaft und die Frage nach der Kultur in: Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ). Beilage zur Wochenzeitung Das Parlament. Nr. 49/50, 62. Jahrgang. Hrsg. von der Bundeszentrale für Politische Bildung. Bonn. S. 3–7.

Leiprecht, Rudolf (2013): ‚Subjekt' und Diversität ' in der Sozialen Arbeit, in: Wagenblass, Christine/ Spatscheck, Christian (Hg.): Bildung, Teilhabe und Gerechtigkeit Gesellschaftliche Herausforderungen und Zugänge Sozialer Arbeit. Weinheim: Beltz Juventa, S. 184–199.

Leiprecht, Rudolf (2014): Gehirn, Körper, Sprache und Diskurs im subjektiven Möglichkeitsraum, in: Mecheril, Paul (Hg.): Subjektivierung – Macht – Bildung. Bielefeld: Transcript. S. 253–270.

Leiprecht, Rudolf (2016): Rassismus, in: Mecheril, Paul (Hg.): Handbuch Migrationspädagogik. Weinheim/Basel: Beltz. S. 226–242.

Leiprecht, Rudolf (2018): Diversitätsbewusste Perspektiven für eine Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft, in: Blank, Beate/ Gögercin, Süleyman/ Sauer, Karin/ Schramkowski, Barbara (Hg.): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Wiesbaden: Springer VS, S. 209–220.

Leiprecht, Rudolf (2020): Bewältigung – Diversität, in: Stecklina, Gerd/ Wienforth, Jan (Hg.): Soziale Arbeit und Lebensbewältigung. Praxis, Theorie und Empirie. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 399–407.

Leiprecht, Rudolf (2022): Diversitätsbewusste Soziale Arbeit und die Differenzlinie/Differenzordnung Alter, in: Bleck, Christian/ Rießen, Anne van (Hg.): Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden. Wiesbaden: Springer VS, S. 403–421.

Leiprecht, Rudolf (2024): Alltagsrassismus verstehen – ein Rückblick auf die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Phänomen in den letzten Jahrzehnten, in A. Polat, A./ Joseph-Magwood, A. M. (Hg.): Alltagsrassismus. Einführung für die pädagogische Praxis und Soziale Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 30–40.

Leiprecht, Rudolf (2024): Diversität und Differenz in der Sozialen Arbeit – zur Einführung. Ein Studienbrief für den Masterstudiengang Soziale Arbeit und das Modul Vielfalt und Differenz. FernHochschule (HFH).

Leiprecht, Rudolf (2025): Die Würde des Menschen soll unantastbar sein! Arbeiten wir daran, aus dem ich als Rede zu einer Online-Tagung mit dem Titel „Wie das Reden über Migration das Schweigen über gesellschaftliche Herausforderungen organisiert", teilweise vorgetragen habe, veranstaltet vom Netzwerk Rassismuskritische Migrationspädagogik Baden-Württemberg, gemeinsam mit medico international, am 18. Februar 2025. Verfügbar unter: https://rudolf-leiprecht.de/texte-filme [Zugriff am 15.04.2025].

Leiprecht, Rudolf (2026): Critical Diversity Approach – ein kritischer Diversitätsansatz in den Handlungsfeldern Bildung, Soziale Arbeit und Pflege, in: Genz, Katharina/ Popall-Zamjatnins, Joost/ Simon, Isabelle/ Micus-Loos, Christiane/ Gahlen-Hoops, Wolfgang von (Hg.) (2026): Diversity in Nursing – Vielfalt gestalten in Pflegebildung und -praxis. Transcript. Publikation in Vorbereitung: o. S.

Lenz, Ilse (2009): Geschlecht, Klasse, Migration und soziale Ungleichheit, in: Lutz, Helma (Hg.): Gender-Mobil. Vervielfältigung und Enträumlichung von Lebensformen – Transnationale Räume, Migration und Geschlecht. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 52–68.

Lorenz, Konrad (1975): Vorwort, in: Hess, Eckhard H. (1975): Prägung. Die frühkindliche Entwicklung von Verhaltensmustern bei Tier und Mensch (englische Originalausgabe bereits 1973: Imprinting. Early Experience and the Developmental Psychobiology of Attachment, Van Nostrand Reinhold Company, New York). München: Kindler. S. 9–12.

Löcherbach, Peter/ Klug, Wolfgang/ Remmel-Faßbender, Ruth/ Wendt Wolf Reiner (Hg.) (2018): Case Management. Fall-und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit. 5., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt.

Luhmann, Niklas/ Schorr, Karl Eberhard (1982): Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik, in: Ders. (Hg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik. Berlin: Suhrkamp, S. 11–41.

Luhmann, Niklas (1989): Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. Stuttgart: Enke.

Luhmann, Niklas (1990): Die Wissenschaft der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Lutz, Helma/ Wenning, Norbert (2001): Differenzen über Differenz. Einführung in die Debatten, in: Lutz, Helma/ Wenning, Norbert (Hg.): Unterschiedlich verschieden. Differenz in der Erziehungswissenschaft. Opladen. Leske und Budrich, S.11–24.

Lutz, Helma (2010): Unsichtbar und unproduktiv. Haushaltsarbeit und Care Work – die Rückseite der Arbeitsgesellschaft, in: Österreichische Zeitschrift für Soziologie (ÖZS), Jg. 35, H. 2/2010, S. 23–37.

Lutz, Helma/ Herrera Vivar, María Teresa/ Supik, Linda (2013): Fokus Intersektionalität Bewegungen und Verortungen eines vielschichtigen Konzeptes. 2., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: Springer VS.

Lutz, Helma/Amelina, Anna (2017): Gender, Migration, Transnationalisierung – eine intersektionelle Einführung. Bielefeld: Transcript.

Lutz, Ronald (2011): Das Mandat der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Lutz, Ronald (2014): Soziale Erschöpfung. Kulturelle Kontexte sozialer Ungleichheit. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Lutz, Ronald (2022): Anthropozän und Klimaverwandlung. Skizzen einer „transformativen Sozialen Arbeit“, in: Pfaff, Tino/ Schramkowski, Barbara/ Lutz, Ronald (Hg.): Klimakrise, sozialökologischer Kollaps und Klimagerechtigkeit. Spannungsfelder für Soziale Arbeit. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 370–394.

Maus, Friedrich/ Nodes, Wilfried/ Roth, Dieter (2010): Schlüsselkompetenzen der Sozialen Arbeit: Für die Tätigkeitsfelder Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 2., unveränderte Auflage. Berufsprofile. Schwalbach/Ts: Wochenschau Verlag.

May, Gerd-Rüdiger (1996): Sozialpädagogische Familienhilfe. Aus der praktischen Arbeit – Kommunikation und Sprache, Lösung und Kontext.

Überlegungen, Erfahrungen und Beispiele. Expertise. DJI Arbeitspapier Nr. 5–123

Mecheril, Paul (2004): Einführung in die Migrationspädagogik. Weinheim/ Basel: Beltz Verlag.

Merchel, Joachim (1994): Kooperative Jugendhilfeplanung. Eine praxisbezogene Einführung. Opladen: Leske + Budrich.

Merchel, Joachim (1998): Hilfeplanung bei den Hilfen zur Erziehung. § 36 SGB VIII. Stuttgart [u.a]: Boorberg.

Merchel, Joachim (1999): Zwischen „Diagnose" und „Aushandlung". Zum Verständnis des Charakters von Hilfeplanung in der Erziehungshilfe, in: Peters, Friedhelm (Hg.): Diagnosen – Gutachten – hermeneutisches Fallverstehen. Rekonstruktive Verfahren zur Qualifizierung individueller Hilfeplanung. Frankfurt/M.: IGFH., S. 73–96.

Mecheril, Paul (2004): Einführung in die Migrationspädagogik. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Mecheril, Paul/ Melter, Claus (2010): Gewöhnliche Unterscheidungen. Wege aus dem Rassismus, in: Mecheril, Paul/ Castro Varela/ María Do Mar/ Dirim, İnci/ Kalpaka, Annita/ Melter, Claus (Hg.): Migrationspädagogik. Weinheim und Basel: Beltz Verlag. S. 150–178.

Mecheril, Paul/ Melter, Claus (2011): Rassismustheorie und -Forschung in Deutschland. Kontur eines wissenschaftlichen Feldes, in: Mecheril, Paul/ Melter, Claus (Hg.): Rassismuskritik. Band 1: Rassismustheorie und -Forschung. 2. Auflage. Schwalbach/Ts.: Wochenschau Verlag. S. 13–22.

Melter, Claus (2006): Rassismuserfahrungen in der Jugendhilfe. Eine empirische Studie zu Kommunikationspraxen in der Sozialen Arbeit. Münster: Waxmann Verlag.

Merchel, Joachim/ Berghaus, Michaela/ Khalaf, Adam (2023): Profil und Profilentwicklung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD). München: Ernst Reinhardt.

Miethe, Ingrid (2010): Forschungsethik, in: Friebertshäuser, Barbara/ Langer, Antje/ Prengel, Annedore (Hg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim: Juventa, S. 927–938.

Motzke, Katharina. (2014): Soziale Arbeit als Profession. Zur Karriere „sozialer Hilfstätigkeit" aus professionssoziologischer Perspektive. Opladen: Barbara Budrich.

Mruck, Katja/ Breuer, Franz (2003): Subjektivität und Selbstreflexivität im qualitativen Forschungsprozess, in: FQS, 4, Art. 23. Verfügbar über: http://www.qualitativeresearch.net/fqs-texte/2-03/2-03intro-1-d.htm [Zugriff: 17.09.2009].

Müller, Doreen/ Polat, Ayca (2020): Intersektionale Perspektiven als Chance für die Soziale Arbeit in Forschung, Theorie und Praxis, in: Biele Mefebue, Astrid/ Bührmann, Andrea D./ Grenz, Sabine (Hg.): Handbuch Intersektionalitätsforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 1–15.

Müller, Matthias (2017): Sozialpädagogische Familienhilfe – aufsuchende familienbezogene Hilfen. https://www.sgbviii.de/files/SGB%20VIII/PDF/S174.pdf. [Stand: 16.05.2022]

Müller, Siegfried (2001): Erziehen – Helfen – Strafen. Das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit. Weinheim & München: Juventa.

Münchmeier, Richard (1992): Paradigmenwechsel in der Sozialen Arbeit, in Vahsen, Friedhelm G. (Hg.): Paradigmenwechsel in der Sozialpädagogik. Bielefeld: Karin Böllert KT-Verlag, S. 24-48.

Münchmeier, Richard (1994): Geschichte der Sozialen Arbeit, in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 3., überarb. Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 23–38.

Münder, Johannes (1995): Die maßgeblichen gesetzlichen Stellwerke für Jugendhilfe als Dienstleistung, in: Jugendhilfe, 33 (4), S. 212–217.

Münder, Johannes (1995): Neues Jugendhilferecht oder Dienstleistungsorientierung – Das Ende der Pädagogik?, in: Neue Praxis, 3/95, 25. Jg., S. 301–302.

Münder, Johannes u. a. (1993): Frankfurter Lehr- und Praxiskommentar zum KJHG. Münster: Votum Verlag.

Münder, Johannes (1994): Die Übernahme sozialstaatlicher Aufgaben durch freie Träger – eine Falle für die freien Träger?, in: BBJ Consult Info, Ausgabe III/IV. S. 1–72.

Münder, Johannes/ Meysen, Thomas/ Trenczek, Thomas (2013): Frankfurter Kommentar zum SGB VIII. Kinder- und Jugendhilfe. 7., vollständig. überarbeitete Auflage. Baden-Baden: Nomos.

Münder, Johannes/ Meysen, Thomas/ Trenczek, Thomas (2020): Frankfurter Kommentar zum SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe. 10. Auflage München: Nomos.

Nave-Herz, Rosemarie (2012): Familie im Wandel? – Elternschaft im Wandel?, in: Mutter+ Vater= Eltern. Sozialer Wandel, Elternrollen und Soziale Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 33–49.

Nay, Yv Elvin (2019): Die heterosexuelle Familie als Norm. Das heteronormative Regime der rechtlichen Regulierung gleichgeschlechtlicher Elternschaft, in: Sozial extra, 43 (6), Springer Fachmedien, S. 372–375.

Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (2020): Gesamtkonzept für die Kinder- und Jugendhilfe in Niedersachsen. Hannover. Online [abrufbar 04.05.2024] unter: https://soziales.niedersachsen.de

Niedersächsisches Ausführungsgesetz zum SGB VIII (Stand: 01.01.2023). Online verfügbar [Abrufdatum 01.07.2025] unter: https://voris.wolterskluwer-online.de

Nielsen, Heidi/ Nielsen, Karl (1986): Langzeitwirkungen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, in: Neue Praxis, Jg. 16, H. 2, S. 121–128.

Nittel, Dieter (2000): Von der Mission zur Profession. Stand und Perspektiven der Verberuflichung in der Erwachsenenbildung. Bielefeld: Bertelsmann.

Oevermann, Ulrich (1996): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, in: Combe, Arno/ Helsper, Werner (Hg.): Pädago-

gische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Suhrkamp, S. 70–182.

Olk, Thomas/ Otto, Hans-Uwe (Hg.) (2003): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. Neuwied/ Unterschleißheim: Luchterhand.

Omlor, René (2023): Einführung in die Soziale Arbeit, in Buntrock, M./ Peinemann, K. (Hg.): Grundwissen Soziale Arbeit. Grundlagen, Methoden und Arbeitsfelder. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 1–28.

Oswald, Hans (2003): Was heißt qualitativ forschen. Eine Einführung in Zugänge und Verfahren, in: Friebertshäuser, Barbara/ Prengel, Annedore. (Hg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim: Beltz Juventa, S. 71–87.

Otto, Hans-Uwe/ Schneider, Siegfried (Hg.) (1973): Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit. 2 Bände. Neuwied/Berlin: Luchterhand.

Otto, Hans-Uwe/ Ziegler, Holger (2008): Sozialraum und sozialer Ausschluss. Die analytische Ordnung neo-sozialer Integrationsrationalitäten in der Sozialen Arbeit, in: Anhorn, R./ Bettinger, F./ Stehr, J. (Hg.): Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. 2. überarb. & erw. Aufl. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 129–160.

Peukert, Detlev/ Münchmeier, Richard (1990): Historische Entwicklungsstrukturen und Grundprobleme der Deutschen Jugendhilfe, in: Sachverständigenkommission 8. Jugendbericht (Hg.): Jugendhilfe – Historischer Rückblick und neuere Entwicklungen. Materialien zum 8. Jugendbericht (Band 1). Waldheim und München: Juventa, S. 1–50.

Peuckert, Rüdiger (2019): Familienformen im sozialen Wandel. 9., vollständig überarbeitete Auflage. Wiesbaden/ Heidelberg: Springer VS.

Pieper, Annemarie. (2007a): Einführung in die Ethik. 6., überarb. u. aktual. Aufl. Tübingen: A. Francke.

Pokos, Hugues Blaise Feret Muanza (2011): Schwarzsein im“ Deutschsein“?: zu Vorstellungen vom Monovolk in der Schule und deren Auswirkungen

auf die Schul-und Lebenserfahrungen von deutschen Jugendlichen mit schwarzer Hautfarbe; handlungsorientierte Reflexionen zur interkulturellen Öffnung von Schule und zu rassismuskritischer Schulentwicklung. Vol. 160. LIT Verlag Münster.

Polansky, Norman Alburt/ Borgman, Robert D./ Saix, Christine de (Hg.) (1972): Roots of futility. San Francisco: Jossey-Bass.

Przyborski, Aglaja/ Wohlrab Saar, Monika (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4., erweiterte Auflage, München: Oldenbourg.

Przyborski, Aglaja/ Wohlrab-Sahr, Monika, 2021: Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 5., überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin / Boston: De Gruyter Oldenbourg.

Rabe-Kleberg, Ursula (1997): Frauen in sozialen Berufen – (k)eine Chance auf Professionalisierung?, in: Friebertshäuser, Bernd/ Jakob, Gudrun/ Klees-Möller, Reimer (Hg.): Sozialpädagogik im Blick der Frauenforschung. Weinheim: Deutscher Studien-Verlag, S. 59–66.

Rädiker, Stefan/ Kuckartz, Udo (2019): Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA. Text, Audio und Video. Wiesbaden: Springer VS.

Rappaport, Julian (1987): Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology, in: American Journal of Community Psychology, 15(2), S. 121–148.

Rapold, Monica (2011): Pädagogische Kompetenz, Identität und Professionalität. Die Konzeption eines universitären Seminars, in: Rapold, M. (Hg.): Pädagogische Kompetenz, Identität und Professionalität. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 5–34.

Rat für Sozial- und Wirtschaftsdaten (RatSWD) (2017): Forschungsethische Grundsätze und Prüfverfahren in den Sozial- und Wirtschaftswissenschaften. RatSWD Output 9 (5). https://doi.org/10.17620/02671.1

Rauschenbach, Thomas/ Treptow, Rainer (1984): Sozialpädagogische Reflexivität und gesellschaftliche Rationalität. Überlegungen zur Konstitution sozialpädagogischen Handelns, in: Müller, Sabine/ Otto, Hans-Uwe/ Peter, Helmuth/ Sünker, Heinz (Hg.): Handlungskompetenz in der Sozialarbeit

/ Sozialpädagogik II. Theoretische Konzepte und gesellschaftliche Strukturen. Bielefeld: AJZ Verlag, S. 21–71.

Rätz, Regina/ Schröer, Wolfgang/ Wolff, Mechthild (2014): Lehrbuch Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen, Handlungsfelder, Strukturen und Perspektiven. 2., überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.

Rätz, Regina/ Biere, Axel/ Reichmann, Ute/ Krause, Hans-Ulrich/ Ramin, Sibylle (2021): Sozialpädagogische Familienhilfe. Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: Kohlhammer.

Reichenbach, Roland (2011): Pädagogische Autorität: Macht und Vertrauen in der Erziehung. Pädagogik. Stuttgart: Kohlhammer.

Richter, Ingo/ Oliver/ Pharoah (1993): Staatsaufgaben in der Kinder- und Jugendhilfe nach der Verabschiedung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes, in: Diskurs, 3 (2), S. 7–14.

Riegel, Christine (2014): Diversity Kompetenz. Intersektionale Perspektiven der Reflexion, Kritik und Veränderung, in: Faas, Stefan/ Bauer, Petra/ Treptow, Rainer (Hg.): Kompetenz, Performanz, soziale Teilhabe. Forschung und Entwicklung in der Erziehungswissenschaft. Wiesbaden: Springer VS, S. 183–195.

Rommelspacher, Birgit (1998): Dominanzkultur: Texte zu Fremdheit und Macht. 2. Auflage. Berlin: Orlando Frauenverlag.

Rommelspacher, Birgit (2006): Wie wirkt Diskriminierung? Vortrag 12. Mai 2006 in Berlin, Tagung „Ethik und Behinderung – Vom Paradigmenwechsel zur Praxis derAnerkennung“. https://www.imew.de/index.php?id=319. Zugegriffen: 7. Nov. 2018.

Rommelspacher, Birgit (2011). Was ist eigentlich Rassismus?, in: Melter, Claus/ Mecheril, Paul: Rassismuskritik. Band 1: Rassismustheorie und -forschung. 2. Auflage. Schwalbach: Wochenschau-Verlag, S. 25–38.

Ruttert, Tobias (2021): „Die professionelle Identität in der Sozialen Arbeit.“ Eine qualitative Studie über professionelle Selbstverständnisse sozialpädagogischer Fachkräfte. Wiesbaden.

Sachverständigenkommission 8. Jugendbericht (Hg.) (1990): Jugendhilfe – Historischer Rückblick und neuere Entwicklungen. München: DJI-Verlag.

Sachße, Christoph/ Tennstedt, Florian (1988): Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland. Band 2: Fürsorge und Wohlfahrtspflege 1871–1929. Stuttgart: Kohlhammer.

Sachße, Christoph (1994): Mütterlichkeit als Beruf. Sozialarbeit, Sozialreform und Frauenbewegung 1871–1929. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Sachße, Christoph (2001): Geschichte der Sozialarbeit, in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand, S. 670–681.

Sachse, Christian (2011): Der letzte Schliff. Jugendhilfe der DDR im Dienst der Disziplinierung von Kindern und Jugendlichen (1945–1989). Landesbeauftragte für Mecklenburg-Vorpommern für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen DDR

Schaarschuch, Andreas (1998): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung: Perspektiven eines sozialpädagogischen Handlungsmodus [Habilitationsschrift]. Universität Bielefeld, Bielefeld. Verfügbar unter: [Abrufdatum: 06.05.2004] https://www.erziehungswissenschaft.uni-wuppertal.de/fileadmin/erziehungswissenschaft/fachsozialpaedagogik/SchaarschuchSozDienstleistungHabilschrift.pdf

Scharathow, Wiebke (2021): Soziale Arbeit im Kapitalismus. Oder: Systemrelevanz Sozialer Arbeit, in: Zeitschrift für Sozialpädagogik (ZfSp), 19(4), S. 347–364.

Schäfer, Maximilian/ Thole, Werner (2018): Praktiken der Beziehungsgestaltung in Erziehungsstellen. Rekonstruktionen der Relationierung von Nähe und Distanz in einem sozialpädagogischen Format der Hilfen zur Erziehung, in: Zeitschrift für Pädagogik 64 2, S. 232–251.

Schefold, Werner (2002): Hilfeprozesse und Hilfeverfahren, in: Schröer, Wolfgang/ Struck, Norbert/ Wolff, Mechthild (Hg.): Handbuch Kinder- und Jugendhilfe. 2. Auflage. Weinheim: beltz Juventa, S. 1085–1111.

Schefold, Werner (2003): Der Umgang benachteiligter Bevölkerungsgruppen mit Ämtern am Beispiel der Jugendhilfe, in: Munsch, Chantal (Hg.): Sozial Benachteiligte engagieren sich doch. Über lokales Engagement und soziale Ausgrenzung und die Schwierigkeiten der Gemeinwesenarbeit. Weinheim: Juventa, S. 171–188.

Scherr, Albert (2016): Diskriminierung/Antidiskriminierung – Begriffe und Grundlagen. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (APUZ 9/2016). Beilage zur Wochenzeitung Das Parlament vom 26.2.2016. https://www.bpb.de/apuz/221573/diskriminierung-antidiskriminierung-begriffe-und-grundlagen?p=all [11.03.2021].

Schilling, Johannes (2005): Soziale Arbeit. Geschichte, Theorie, Profession. München: ReineArbeit.

Schmieder, Christian/ Drevlow, Joel/ Gauley, Josset (2021): Using MAXQDA in teams and work groups: An example from institutional evaluation and organizational data analysis, in: Gizzi, Michael C./ Rädiker, Steafen (Hg): The art of data analysis: Research examples using MAXQDA. Berlin: MAXQDA Press, S. 169–184.

Schmocker, Beat(2011): Soziale Arbeit und ihre Ethik in der Praxis. Eine Einführung mit Glossar zum Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Bern: AvenirSocial.

Schone, Reinhold (2012): Erziehungshilfe im Wandel? – Schutz- und Kontrollkonzepte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, in: Forum Erziehungshilfen, 5, S. 260–265.

Schondelmayer, Anne-Christin, Christine Riegel, und Sebastian Fitz-Klausner (2021): Familie und Normalität: Diskurse, Praxen und Aushandlungsprozesse. Barbara Budrich.

Schrapper, Christian (1994): Der Hilfeplanungsprozeß. Grundsätze, Arbeitsformen und methodische Umsetzung, in: Institut für soziale Arbeit e. V. (Hg.): Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung. Soziale Praxis, Heft 15, Münster.

Schrapper, Christian (2008): Keine Hilfe ohne Kontrolle? Keine Kontrolle ohne Hilfe! Thesen zu einem Spannungsverhältnis sozialpädagogischer Kinder-

schutzarbeit, in: Soziale Arbeit: Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete, 57(12), S. 466–472.

Schreier, Margrit (2012): Qualitative content analysis in practice. London: Sage.

Schütze, Fritz (1992): Sozialarbeit als ‚bescheidene' Profession, in: Dewe, Bernd/ Ferchhoff, Wilfried/ Radtke, Frank-Olaf (Hg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Leske und Budrich, S. 132–170.

Schütze, Fritz (2021): Professionalität und Professionalisierung in pädagogischen Handlungsfeldern. Soziale Arbeit. Leverkusen: Barbara Budrich.

Sickendiek, Ursel/ Engel, Frank/ Nestmann, Frank (2008): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. 3. Auflage. Weinheim und München: Juventa.

Seckinger, Meike/ Gragert, Nicole/ Peucker, Christian/ Pluto, Liane (2008): Arbeitssituation und Personalbemessung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) – Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung. München: Deutsches Jugendinstitut (DJI).

Seeck, Francis/ Claudia Steckelberg (2024): Klassismuskritik und Soziale Arbeit. Analysen, Reflexionen und Denkanstöße. Weinheim: Beltz Juventa.

Statistisches Bundesamt (2021): Mikrozensus – Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Familien und Lebensformen. Online verfügbar [Abrufdatum: 12.05.2024] unter www.destatis.de

Staub-Bernasconi, Silvia (1995): Das fachliche Selbstverständnis Sozialer Arbeit – Wege aus der Bescheidenheit. Soziale Arbeit als Human Rights Profession, in: Wendt, Wolf Rainer (Hg.): Soziale Arbeit im Wandel ihres Selbstverständnisses – Beruf und Identität. Freiburg, S. 57–104.

Staub-Bernasconi, Silvia (2007): Soziale Arbeit. Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession. Zum Selbstverständnis Sozialer Arbeit in Deutschland mit einem Seitenblick auf die internationale Diskussionslandschaft, in: Lob-Hüdepohl, Andreas/ Lesch, Walter (Hg.): Ethik Sozialer Arbeit. Ein Handbuch. Einführung in die Ethik der Sozialen Arbeit. Paderborn: Schöningh, S. 20–54.

Staub-Bernasconi, Silvia (2008): Menschenrechte in ihrer Relevanz für die Soziale Arbeit als Theorie und Praxis, oder: Was haben Menschenrechte überhaupt in der Sozialen Arbeit zu suchen?, in: Widersprüche, 28. Jg., H. 107, S. 9–32.

Staub-Bernasconi, Silvia (2016): Macht und (kritische) Soziale Arbeit, in: Kraus, Björn/ Krieger, Wolfgang (Hg.): Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung. 4. überarbeitete und erweiterte Auflage. Detmold: Jacobs, S. 395–424.

Staub-Bernasconi, Silvia (2018): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität. 2. vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen/Toronto: Barbara Budrich.

Staub-Bernasconi, Silvia (2018): „Soziale Probleme–Themen einer systemtheoretisch begründeten Handlungswissenschaft", in Graßhoff, Gunther/ Renker, Anna/ Schröer, Wolfgang (Hg.): Soziale Arbeit: Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS, S. 369–386.

Staub-Bernasconi, Silvia (2019): Menschenwürde – Menschenrechte – Soziale Arbeit. Die Menschenrechte vom Kopf auf die Füße stellen. Leverkusen: Barbara Budrich.

Statistische Bundesamt (Destatis) (2025): Zahl der Kindeswohlgefährdungen im Jahr 2023 auf neuem Höchststand Pressemitteilung Nr. 338 vom 6. September 2024 https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/09/PD24_338_225.html

Statistisches Bundesamt (2025): Zahl der Kindeswohlgefährdungen im Jahr 2023 auf neuem Höchststand. https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/09/PD24_338_225.html

Stecklina, Gerd/ Wienforth, Jan (2020): Das Lebensbewältigungskonzept. Grundlagen und Perspektiven, in: Stecklina, Gerd/ Wienforth, Jan (Hg.): Übergangs- und Bewältigungsforschung. Handbuch Lebensbewältigung und Soziale Arbeit: Praxis, Theorie und Empirie. 1. Auflage. Beltz Juventa, S. 15–45.

Stecklina, Gerd/ Wienforth, Jan (Hg.) (2020): Übergangs- und Bewältigungsforschung. Handbuch Lebensbewältigung und Soziale Arbeit: Praxis, Theorie und Empirie. 1. Auflage. Beltz Juventa.

Stumm, Gerhard/ Pritz, Alfred (Hg.) (2007): Wörterbuch der Psychotherapie. Wien: Springer.

Stüwe, Gerd (2019): Profession [online]. socialnet Lexikon. Bonn: socialnet, 25.02.2019. [Zugriff am: 27.07.2025]. Verfügbar unter: https://www.socialnet.de/lexikon/7702

Sünker, Heinz (1995): Theoretische Ansätze, gesellschaftspolitische Kontexte und professionelle Perspektiven Sozialer Arbeit, in: Sünker, Heinz (Hg.): Theorie, Politik und Praxis Sozialer Arbeit. Einführungen in Diskurse und Handlungsfelder der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Bielefeld: Kleine, S. 72–99.

Sünker, Heinz (Hg.) (1995): Theorie, Politik und Praxis Sozialer Arbeit. Einführungen in Diskurse und Handlungsfelder der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Bielefeld: Kleine.

Thiersch, Hans (1992): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. 9. Auflage. Weinheim: Juventa, 2014.

Thiersch, Hans (2008): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 7. Auflage. Weinheim & München: Juventa.

Thiersch, Hans (2011): „Diversity und Lebensweltorientierung", in: Leiprecht, Rudolf (Hg.): Diversitätsbewusste Soziale Arbeit. Schwalbach/Ts.: Wochenschau-Verlag, S. 45–60.

Thiersch, Hans (2014): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 9. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.

Thiersch, Hans (2015): Gutes Leben im Konzept des gelingenden Alltags, in: Thiersch, Hans (Hg.): Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung. Konzepte und Kontexte. Gesammelte Aufsätze. Band 1 Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 394–400.

Thiersch, Hans (2019): Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit, in: Dörr, Margret (Hg.): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Profes-

sionalität. 4., aktualisierte und erweiterte Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 42–59.

Thiersch, Hans (2022): Lebensweltorientierte Perspektive. Einsamkeit und Lebensweltorientierung. Essayistische Notizen, in: Noack Napoles, Jan/ Noack, Matthias (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit und Einsamkeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 114–126.

Thiersch, Hans/ Rauschenbach, Thomas (1984): Sozialpädagogik/Sozialarbeit. Theorie und Entwicklung. Neuwied und Darmstadt: Luchterhand.

Thole, Werner (Hg.) (2012): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Tillmann, Klaus-Jürgen (2007): Sozialisationstheorien. Eine Einführung in den Zusammenhang von Gesellschaft, Institution und Subjektwerdung. Hamburg: Rowohlt.

Urban-Stahl, Ulrike/ Albrecht, Maria/ Gross-Lattwein, Svenja (2018): Hausbesuche im Kinderschutz. Empirische Analysen zu Rahmenbedingungen und Handlungspraktiken in Jugendämtern. Opladen: Barbara Budrich.

Vahsen, Friedhelm G. (Hg.) (1992): Paradigmenwechsel in der Sozialpädagogik. Bielefeld: Karin Böllert KT-Verlag.

Vogel, Karoline/ Linda Ströver (2009): Möglichkeiten und Grenzen Sozialpädagogischer Familienhilfe. Hamburg: Diplomica Verlag.

Weber, Maria Elisabeth (2001): Familien als Koproduzenten sozialpädagogischer Interventionen. Zur Innensicht Sozialpädagogischer Familienhilfe. Graz.

Wendt, Wolf Rainer (2010a): Abkehr und Wiederkehr, in: Case Management, 07 (1), S. 5–7.

Wendt, Wolf Rainer (2015). Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 6. Auflage. Freiburg i. Br.: Lambertus

Wendt, Wolf Rainer (2024). Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 8., durchgesehene Auflage. Freiburg i. Br.: Lambertus.

Wolf, Klaus (2003): Soziale Arbeit als Kontrolle. Dirty Work oder Kontrolle als Ressource? Zum Profil einer sozialpädagogisch legitimierten Kontrolle. Siegen.

Wolf, Klaus (2012): Sozialpädagogische Interventionen in Familien. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Wiesner, Reinhard/ Kaufmann, Ferdinand/ Mörsberger, Thomas/ Oberloskamp, Helga/ Struck, Jutta (1995): SGB VIII – Kinder und Jugendhilfe. München: Beck.

Wiesner, Reinhard/ Zarbock, Walter (1991): Das neue Kinder- und Jugendhilfegesetz und seine Umsetzung in die Praxis. Köln/Berlin/Bonn/München: Carl Heymanns.

Wiesner, Reinhard (1996): Zwischen familienorientierter Hilfe und Kinderschutz – Intervention im Rahmen des KJHG: Ein unlösbares Dilemma?, in: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 45, S. 266–289.

Wiesner, Reinhard (2022): „Kinder-und Jugendhilfegesetz (KJHG).“ Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.

Wendt, Wolf Rainer (1995): Geschichte der Sozialen Arbeit. 4., neu bearbeitete Auflage. Stuttgart: Enke.

Wendt, Rolf Rainer (1995): Soziale Arbeit im Wandel ihres Selbstverständnisses: Beruf und Identität. Band 2 von Schriftenreihe der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit e. V. Freiburg: Lambertus.

Werlen, Benno/ Reutlinger, Christian (2019): Sozialgeographie: Eine disziplinäre Positionierung zum Sozialraum, in: Kessl, Fabian/ Reutlinger, Christian (Hg.): Handbuch Sozialraum. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 23–44.

Woog, Astrid (1998): Soziale Arbeit in Familien. Theoretische und empirische Ansätze zur Entwicklung einer pädagogischen Handlungslehre. Gefälligkeitsübersetzung: Social work in families: theoretical and empirical approaches to the development of a pedagogical action theory. Weinheim: Juventa.

Woog, Astrid (1998): „Soziale Arbeit in Familien." Theoretische und empirische Ansätze zur Entwicklung einer pädagogischen Handlungslehre. Weinheim und München: Juventa.

Woog, Astrid (2010): Sozialpädagogische Familienhilfe. Theorie und Praxis reflexiver Erziehungshilfe. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Internetquellen

BBC (2016): Turkey child marriage bill sparks protests. Online verfügbar unter: https://www.bbc.com/news/world-europe-38061785.

BBC (2018): Turkey outrage over religious body's child marriage statement. Online verfügbar unter: https://www.bbc.com/news/world-europe-42558328.

Girls Not Brides (2023): Child Marriage Atlas – Saudi Arabia / Tunisia. Online verfügbar unter: https://www.girlsnotbrides.org/learning-resources/child-marriage-atlas/.

Human Rights Watch (2023): Saudi Arabia: Law Enshrines Male Guardianship. Online verfügbar unter: https://www.hrw.org/news/2023/03/08/saudi-arabia-law-enshrines-male-guardianship.

Oxford Human Rights Hub (2017): Child Marriage and Sexual Assault of Children in Turkey: Does Public Opinion Matter? Online verfügbar unter: https://ohrh.law.ox.ac.uk/child-marriage-and-sexual-assault-of-children-in-turkey-does-public-opinion-matter/.

UNICEF Türkei (2023): Child marriage. Online verfügbar unter: https://www.unicef.org/turkiye/en/child-marriage.

„Differenzverhältnisse“ – Schriftenreihe des Centers for Migration, Education and Cultural Studies (CMC)

1 Bedia Akbaş, Rudolf Leiprecht: Pädagogische Fachkräfte mit Migrationshintergrund in Kindertagesstätten. Auf der Suche nach Erklärungen für die geringe Repräsentanz im frühpädagogischen Berufsfeld, 2015, 138 S.
ISBN: 978-3-8142-2329-2 € 12.80

2 Kiyoshi Ozawa: The Underrepresentation of Male Youth with a Migration Background in Higher Education in Germany. “Voices of Society” vs. “Voices of Youth“, 2016, 295 S. ISBN:
978-3-8142-2331-5 € 19,80

3 Christian Pfeil: Zum Ausstiegsprozess aus rechtsextremen Szenezusammenhängen. 2016, 293 S.
ISBN: 978-3-8142-2339-1 € 19,80

4 Bernadetha Gabriel Rushahu: Guidance and counselling services to students with disabilities in higher learning institutions in Tanzania : practices and implications. 2017, 303 S.
ISBN: 978-3-8142-2361-2 € 19,80

5 Iris Gereke, Friederike Walther, Winfried Schulz-Kaempf, Rudolf Leiprecht: Kontaktstudium als Anerkennungsraum. „Es wurde eine Tür geöffnet, hinter der ich jetzt andere Türen öffnen kann“. 2019, 173 S.
ISBN: 978-3-8142-2376-6 € 15,80

6 Rudolf Leiprecht, Alexander Langerfeldt: Junge Männer in der Migrationsgesellschaft. Ergebnisse einer quantitativen Befragung von 2010 zu den Forschungsthemen Männlichkeit, Diskriminierung und Diversitätsbewusstsein, 2019, 216 S.
ISBN: 978-3-8142-2380-3 € 16,80

7 Christian Pfeil: Im Gehäuse ‚extremistischer‘ Inhalte. Reflexionen zu Social Media und Echokammern im Kontext pädagogischer Intervention und Prävention, 2020, 209 S.
ISBN 978-3-8142-2388-9

8 Lucia Bruns: Der *NSU-Komplex*. Perspektiven aus der Sozialen Arbeit, 2019, 133 S.
ISBN 978-3-8142-2381-0

9 Nico Noltemeyer: Differenzerfahrungen im Bildungssystem. Eine Interviewstudie zum gleichgeschlechtlichen Begehren in heteronormativen Verhältnissen, 2021, 106 S.
ISBN 978-3-8142-2395-7

10 Mathilda Rieck: Klassismus im Studium der Pädagogik und Sozialen Arbeit. Beeinflusst Klassismus das Studium der Pädagogik und Sozialen Arbeit und wenn ja, wie könnte ein angemessener Umgang mit Klassismus innerhalb des Studiums aussehen?, 2021, 98 S.
ISBN 978-3-8142-2397-1

11 Mia Adrian: Scham in der diskriminierungskritischen Bildungsarbeit. Facetten einer ambivalenten und tabuisierten Emotion, 2022, 165 S.
ISBN 978-3-8142-2398-8

12 Abdulkadir Coban: Diaspora – Religion – Politik. Die Rolle der Religion und Politik bei der Identitätsentwicklung von Muslim'innen in einer mediatisierten und globalisierten Migrationsgesellschaft, 2022, 207 S.
ISBN 978-3-8142-2401-5

13 Rebecca Conrad: Soziale Arbeit im Umgang mit Macht und Differenz. Das Empowerment-Konzept und die Frage nach der Überwindung von sozialen Ungleichheits- und Diskriminierungsverhältnissen, 2023, 174 S.
ISBN 978-3-8142-2405-3

14 Juliane Uhlig: Bildung und Antidiskriminierung aus Schüler'innen-Perspektive. Eine explorative Studie über Haltungen zum Judentum von Schüler*innen im Fach Islamische Religion, 2023, 134 S.
ISBN 978-3-8142-2406-0

15 Ines Barrie: Die Institution ‚Kernfamilie' und innerfamiliäre Gewalt. Reflexionsimpulse für Fachpersonen Sozialer Arbeit, 2025, 80 S.
ISBN 978-3-8142-2423-7

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) bewegt sich im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle. Diese qualitative Interviewstudie untersucht auf der Grundlage einer ausführlichen Rezeption des gegenstandsbezogenen Diskurses in der fachlich-professionellen Literatur, wie Fachpersonen und durch die SPFH Adressierte dieses Spannungsfeld wahrnehmen, deuten und in der Praxis handhaben.

Auf Grundlage leitfadengestützter Interviews mit 15 Beteiligten – darunter fünf Fachpersonen des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD), fünf Fachpersonen der SPFH und fünf Adressierte – werden zentrale Aspekte herausgearbeitet. Dabei werden u. a. Themenbereiche analysiert wie Nähe und Distanz, Vertrauen und Misstrauen sowie Barrieren, sich dabei fokussierend auf Rassismus und Diskriminierung.

Die Arbeit zeigt, wie Fachpersonen professionelles Handeln begründen und situativ zwischen Hilfe und Kontrolle abwägen, während Adressierte ihre eigenen Erwartungen, Erfahrungen und Wahrnehmungen einbringen.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass Vertrauen als eine zentrale Grundlage professioneller Zusammenarbeit gelten kann, gleichzeitig jedoch durch organisatorische Rahmenbedingungen und institutionelle Strukturen erschwert wird. Diese empirische Studie liefert wertvolle Einsichten für eine kritisch-reflexive Weiterentwicklung von Theorie und Praxis in der SPFH und macht die komplexen Aushandlungsprozesse in diesem Handlungsfeld sichtbar.

ISBN 978-3-8142-2426-8

CENTER FOR MIGRATION
EDUCATION AND
CULTURAL STUDIES